

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE INTERACCIÓN
SOCIAL**

GONZÁLEZ SICILIANO KARELIS MARÍA

OLIVARES NIEBLES LORENA GRACE

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

COHORTE V

BARRANQUILLA – ATLÁNTICO

2017

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE LA PERSPECTIVA DE INTERACCIÓN
SOCIAL**

GONZÁLEZ SICILIANO KARELIS MARÍA

OLIVARES NIEBLES LORENA GRACE

Asesora

Judith Martínez Royert

PhD en Ciencias de la Educación

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

COHORTE V

BARRANQUILLA – ATLÁNTICO

2017

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestras familias porque con su ejemplo y sabiduría han sabido guiar y acompañar nuestro camino, sembrando siempre perseverancia, tenacidad y amor por nuestra profesión.

Karelis González y Lorena Olivares.

AGRADECIMIENTOS

A la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad, por brindarnos la oportunidad de cualificar nuestra práctica pedagógica.

A nuestra asesora de tesis Judith Martínez Royert por compartir sus saberes, guiar y acompañar todo este proceso.

A la rectora y docentes de la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad por su disposición para permitir el desarrollo de la investigación en este contexto.

A los estudiantes del grado 7° C durante el 2016 y 2017, por ser los protagonistas que permitieron hacer realidad este proyecto.

Karelis González y Lorena Olivares.

Contenido

Introducción.....	13
Capítulo I: Planteamiento Del Problema.....	15
1.1 Descripción del problema.....	15
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Pregunta Problema.	20
1.2.2 Preguntas Específicas.....	20
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general.	21
1.3.2 Objetivos específicos.	21
1.3.3 Tareas científicas.....	22
1.3.4 Articulación de la coherencia entre el Problema, Objetivos General, Específicos y las Tareas Científicas correspondientes.....	23
1.4 Justificación.....	24
Capítulo II: Marco Referencial.....	27
2.1 Estado del arte	27
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2 Antecedentes Nacionales	36
2.1.3 Antecedentes Locales.....	46
2.2 Referentes Teóricos.....	51
2.2.1 Interacción social.	51
2.2.2 Interacción social, mediación semiótica y aprendizaje.	56
2.2.3 Entornos educativos: comunicación y relaciones entre actores.	62
2.2.4 Naturaleza de los conflictos.	65
2.2.5 El papel de la afectividad en el proceso educativo como proceso social.....	73
2.2.6 Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad.	79
Capítulo III: Diseño Metodológico	104
3.1 Paradigma.....	104
3.2 Tipo de estudio.....	105
3.3 Enfoque metodológico	106

3.4 Técnicas e instrumentos	110
3.5 Fases	110
3.6 Población.....	112
3.7 Muestra.....	112
Capitulo IV: Análisis E Interpretación De Resultados.....	114
4.1 Conflictos y conductas conflictivas y/o violentas en escolares.	114
4.2 Caracterización de las situaciones conflictivas	118
4.2.1. Caracterización de las situaciones conflictivas desde la visión de los estudiantes.....	118
4.2.2. Caracterización de las situaciones conflictiva desde la visión de los padres de familia.	133
4.2.3 Caracterización de las situaciones conflictiva desde la visión de los docentes y directivos.....	145
4.3 Acciones contribuyentes a la prevención de conductas conflictivas y fomento de una cultura de paz.	152
Conclusiones	156
Recomendaciones	158
Referencias	160
Anexos	

Lista de Gráficos

Pág.

Gráfica 1 Representación de la Descripción del Problema.....	199
Gráfica 2 Investigación Acción en Educación según Jhon Elliot	1088
Gráfica 3 Ruta de atención Faltas tipo I Fuente: Manual de Convivencia de la Institución Educativa John F. Kennedy	173
Gráfica 4 Ruta de atención Faltas tipo I Fuente: Manual de Convivencia de la Institución Educativa John F. Kennedy	1744

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Situaciones conflictivas desde la visión de estudiantes en el marco de la categoría Resolución de conflictos.	1266
Tabla 2 Situaciones conflictivas desde la visión de estudiantes en el marco de la categoría Interacción Social.....	1322
Tabla 3 Situaciones conflictivas desde la visión de los padres de familia en el marco de la categoría de Resolución de Conflictos.....	1433
Tabla 4 Situaciones conflictivas desde la visión de los padres de familia en el marco de la categoría de Interacción Social.	1444

Lista de Matrices

	Pág.
Matriz 1 Proceso de investigación: Proyecto “Resolución de conflictos en el aula desde la perspectiva de interacción social”.....	233
Matriz 2 Categorización.....	1011

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1 Formato de Observación de clases	1644
Anexo 2 Matriz de revisión documental	1677
Anexo 3 Entrevista realizada a estudiantes de 7°C	1755
Anexo 4 Encuesta realizada a padres de familia.....	1777
Anexo 5 Entrevista realizada a docentes y coordinadora	18080
Anexo 6 Operacionalización encuesta a estudiantes	1811
Anexo 7 Operacionalización encuesta a padres de familia.....	1855
Anexo 8 Operacionalización entrevista realizada a docentes y coordinadora	1899
Anexo 9 Taller #1	1900
Anexo 10 Taller #2	1922
Anexo 11 Taller #3	1944
Anexo 12 Taller #4	1966
Anexo 13 Taller #5	1999

Resumen

La violencia escolar es una situación compleja que se presenta a diario en los contextos educativos. Actualmente esta problemática preocupa a las instituciones, porque los estudiantes prefieren resolver sus diferencias por medio de agresiones; por tanto, las escuelas como formadoras deben proponer acciones que ayuden a mejorar la convivencia entre los miembros que la componen. Es por ello que esta investigación pretendió generar espacios, instrumentos, mecanismos y estrategias institucionales para la resolución de la conflictividad entre estudiantes desde la perspectiva de la Interacción social en la I. E. John F. Kennedy de Soledad. Basados en los planteamientos teóricos de Torrego Seijo, la mediación como forma de solucionar el conflicto; Enrique Chaux, estrategias y acciones para prevenir el conflicto; Binaburo Iturbide, Aprender desde el conflicto y otros. Este trabajo constituyó una investigación mixta, con un enfoque de investigación acción (IA) planteado por Jhon Elliot, en la que se aplicaron entrevistas, encuestas y registros de análisis documental, con el fin de analizar cada uno de los factores asociados a los comportamientos de los estudiantes. Mediante la implementación de las acciones de intervención se intentó incidir en los estudiantes en cuanto a la forma de solucionar los conflictos, contribuyendo a entregar a la ciudadanía personas íntegras, competentes y capaces de enfrentar cualquier situación conflictiva independientemente del contexto donde se encuentren.

Palabras Clave: Interacción social, resolución de conflictos, entorno escolar, mediación, convivencia.

Abstract

School violence is a complex situation that occurs daily in educational contexts. Currently, this problem concerns institutions, because students prefer to resolve their differences through aggression; Therefore, schools as trainers should propose actions that help improve coexistence among the members that comprise it. That is why this research aimed to generate spaces, instruments, mechanisms and institutional strategies for the resolution of conflict among students from the perspective of social interaction in the I. E. John F. Kennedy de Soledad. Based on the theoretical approaches of Torrego Seijo, mediation as a way to solve the conflict; Enrique Chaux, strategies and actions to prevent conflict; Binaburo Iturbide, learning from conflict and others. This work constituted a mixed investigation, with an action research approach proposed by Jhon Elliot, in which interviews, surveys and records of documentary analysis were applied, in order to analyze each of the factors associated with the behaviors of the students. Through the implementation of the intervention actions, it tried to influence the students in the way of solving the conflicts, contributing to deliver to the citizenship people who are whole, competent and capable of facing any conflictive situation regardless of the context where they are.

Key words: social interactions, conflict resolution, school environment, mediation, coexistence.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos son situaciones que se presentan a diario en los diferentes contextos de interacción social y es allí donde el ser humano debe usar todas las herramientas basadas en su cultura, percepciones, sentimientos y normas, para confrontar su realidad y transformarla desde una perspectiva de diálogo y sana convivencia.

Le corresponde a la familia y escuela, por tanto, desarrollar las habilidades requeridas para que los jóvenes interactúen de manera adecuada en cualquier ámbito, atendiendo a las reglas y a su formación integral. Así esta investigación se desarrolla con el propósito de brindar elementos para el trabajo pedagógico, orientado hacia la resolución de conflictos en contextos de interacción social. Se observa que esta habilidad requiere de un proceso de retroalimentación de la acción educadora y un carácter procesal que contribuya al desarrollo de competencias en el niño.

El núcleo del proceso de resolución de conflictos es el diálogo, este se debe mantener presente en las relaciones interpersonales y precisa estar siempre condicionado a la conclusión positiva de tales conflictos, resolverlos de manera sana, lo cual significa dar solución a una problemática utilizando las estrategias comunicativas y los procesos de mediación, además analizar el origen y plantear una retroalimentación en la solución de problemas convivenciales.

En consonancia con lo anterior, el principal objetivo de la educación es guiar al niño a ser humano, cada vez más humano, y es precisamente la resolución de conflictos una vía importante y vital en esta tarea. Teniendo en cuenta las crisis globales, las dinámicas

internacionales y antagónicas, en un mundo amenazado por tantas armas de destrucción masiva que hasta pueden acabar con la especie humana, urge educar para la paz desde el convencimiento y el contagio del mismo.

La mediación se hace necesaria como una vía eficaz e idónea, y como única alternativa para mitigar la conflictividad, obteniendo de los conflictos el más provechoso aprendizaje; sin embargo, es deber de la escuela, el Estado y la sociedad misma, educar desde el conflicto, para que se aprenda a solucionar las diferencias y se genere una cultura de paz en los diferentes contextos. De esta forma, la familia, cumpliendo con su deber de primera escuela, aporta una formación basada en valores, en conjunto con las instituciones educativas, con el objetivo de transformar las realidades y brindarle a cada individuo las pautas necesarias para resolver situaciones conflictivas en cualquier circunstancia en la que se desenvuelva, independientemente de las características propias que este posea.

Capítulo I: Planteamiento Del Problema

1.1 Descripción del problema

En la familia, como en la escuela, son muchos los factores que han cambiado el concepto de los valores, esto debido a la constante transformación de la cultura y de la sociedad misma. Los nuevos fenómenos sociales tales como: formas de inclusión, globalización, protestas, la visualización de la diversidad, etc., buscan que las personas se conozcan sin agredirse, ni despreciarse y que jamás estén sometidos unos a otros. En este sentido, resulta pertinente que las investigaciones apunten describir y actuar de forma determinante en la armonización de tales valores con las distintas realidades de cada individuo, en este caso estudiantes.

La Institución Educativa John F. Kennedy cuenta con dos sedes educativas: la principal se encuentra ubicada en el barrio San Antonio del municipio de Soledad, Atlántico, y la sede El Oasis, situada en el barrio El Oasis. La sede principal brinda sus servicios educativos desde el nivel preescolar hasta la media, su planta física cuenta con los principales espacios para generar condiciones favorables para el aprendizaje, salones de clases amplios, salas de informática, laboratorio, biblioteca, oficinas administrativas, pero poco espacio para la recreación y el deporte.

Los 1.378 estudiantes que recibe a diario la Institución viven en los barrios aledaños, en su mayoría de El Oasis, Manuela Beltrán, La ilusión, El bajito, entre otros; aunque el plantel educativo está ubicado en una zona que no es de alta peligrosidad, sí atiende niños y

jóvenes que se desenvuelven en contextos muy intranquilos e inseguros, donde a diario se observan discusiones entre vecinos, familiares, agresiones físicas, atracos y demás; no obstante, los estudiantes se caracterizan por ser alegres, jocosos, colaboradores, participativos, algunos respetuosos, responsables con sus deberes, honestos, entre otras características.

Teniendo en cuenta la información suministrada en la ficha de matrícula, observador del estudiante y la encuesta sociodemográfica efectuada por el ICFES, se puede afirmar que la mayoría de la población estudiantil pertenece a familias disfuncionales, algunos de los estudiantes están a cargo de la abuela, tía, hermana, la mamá o el papá. Es importante aclarar que el hecho de no convivir con papá y mamá bajo el mismo techo no puede significar que son niños que carecen de valores o que su rendimiento académico es bajo, ya que incluso algunos niños que viven con papá y mamá también presentan problemas académicos y disciplinarios, pero sí es una de las causas que generan este tipo de consecuencias.

Los estudiosos del tema coinciden en que la familia es el contexto de crianza más importante en los primeros años de existencia, donde niños y niñas adquieren las primeras habilidades, hábitos y conductas necesarias para la vida. Los adultos significativos que acompañan el proceso de crecimiento y desarrollo de niños y niñas juegan un papel importante; sobre todo si se tiene en cuenta que los padres son la fuente primaria de adquisición de pautas y valores. (Gallego, 2010, págs. 255-256)

Al entablar conversaciones con los acudientes de los niños, resulta notorio que no existen patrones de conducta. Se evidencian expresiones de padres desesperados, angustiados,

diciendo frases como: “no sé qué hacer con él/ella”, “ya no puedo más”, “pasa todo el día en la calle”, “llega a la casa y no hace nada”, “no sé qué piensa de la vida”, etc.

Durante las clases y fuera de ellas son comunes las actitudes de indiferencia y no aceptación de los criterios, ideas y pensamientos de los demás; resulta frecuente que los estudiantes quieran imponer sus ideas, obstaculizando los procesos pedagógicos ya que incluso se muestran reacios a algunas instrucciones que da el maestro en clases porque no son de su parecer.

En la convivencia escolar los niños manifiestan la carencia de valores, la mayoría de los conflictos se generan por el uso de apodos, juegos pesados (tales como: meter el pie para que se caiga el compañero, tomar los útiles sin autorización del dueño, etc.), no aceptar la autoridad que representan algunos de sus pares, como los monitores de clases o los de disciplina; la solución que encuentran los estudiantes para resolver estas diferencias es generalmente la violencia verbal o la física. Entonces se origina un ambiente hostil en las aulas de clases, ya que cuando se presentan las situaciones de conflictos los estudiantes se aglomeran para intervenir, pero no de forma positiva sino lanzando expresiones como: “¡ay, ¿te vas a dejar decir así?!”, “¡Dale duro, no seas marica!”, “yo como tú ya lo hubiese cascado”, “estás jodido”, frases que acrecientan el rencor o emociones negativas en los sujetos implicados y provoca que lleguen a agresiones físicas severas.

Contar con un espacio muy reducido para la recreación durante el descanso genera situaciones problemáticas. Un gran sector de los niños no suelen usar el tiempo del receso para solo merendar y descansar, sino que aprovechan este lapso para jugar fútbol, básquet o voleibol, deportes o cualquier actividad que sea de interés para ellos, sin embargo, no son

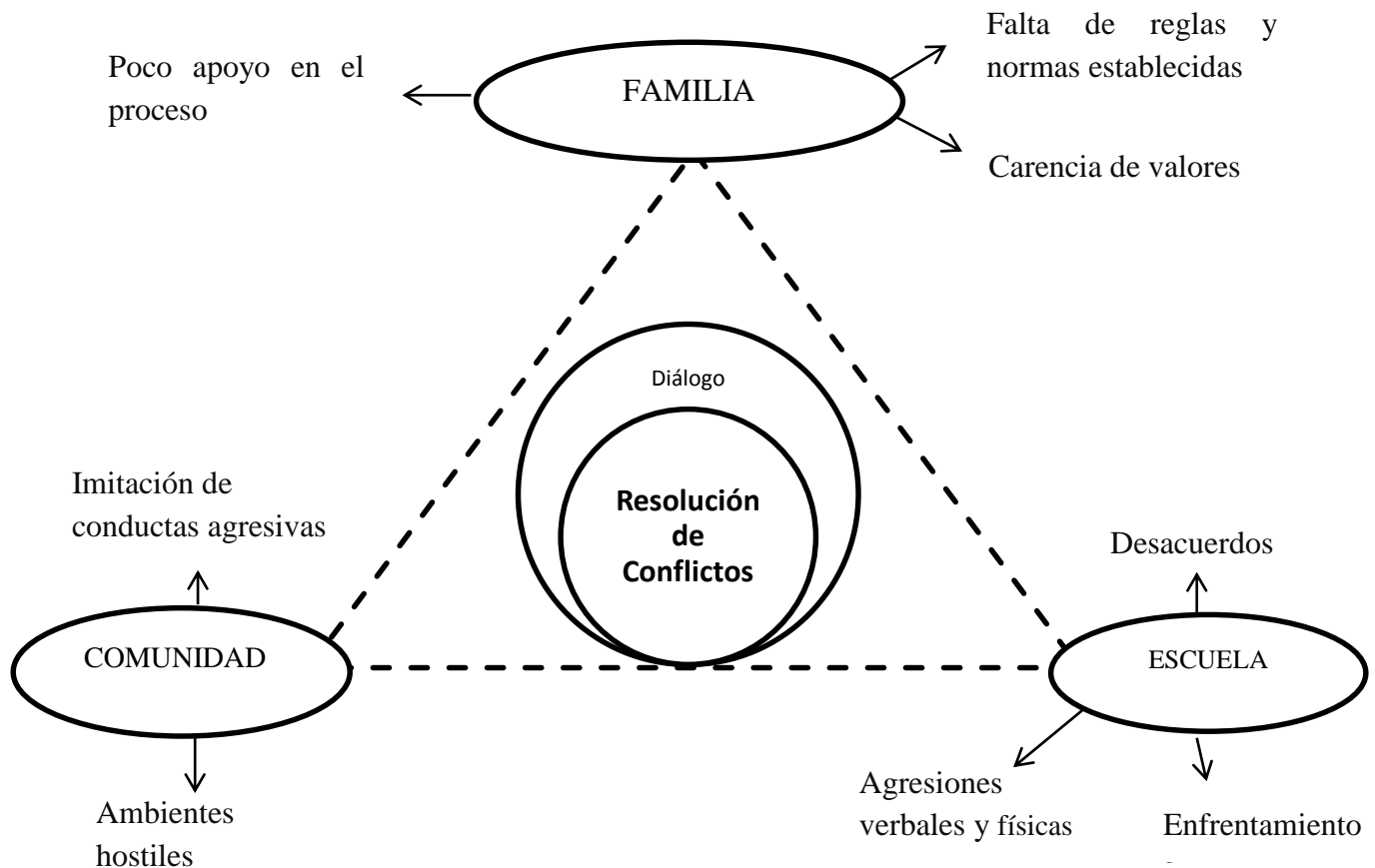
conscientes de las consecuencias que se pueden generar, ya que mientras algunos de estos estudiantes juegan, golpean, sin intención en la mayoría de los casos, a un compañero y como no saben, o no tienen la costumbre de pedir disculpas las expresiones que lanzan son: “¿para qué estás en la mitad?” (Aun sabiendo que fue su error), “¡quírate, bobo!”, y es en esas situaciones en que también empiezan los conflictos violentos.

Por otro lado, se encuentra la problemática del consumo de sustancias psicoactivas en la institución, situación que ha crecido cada vez más, aun cuando la escuela ha hecho campañas en contra de este flagelo; así mismo, se ha pedido ayuda a las autoridades pertinentes para que desarrollen capacitaciones, se han implementado estrategias de supervisión en los descansos por parte de los docentes, se han instalado cámaras de vigilancia y la escuela de padres ha liderado jornadas de sensibilización y seguimiento, principalmente a aquellos jóvenes que presentan antecedentes con el objetivo de evitar la difusión del consumo de estupefacientes dentro del plantel.

Aunque en el manual de convivencia de la institución está establecida la ruta para la atención de casos, según la Ley 1620 de comités de convivencia, los estudiantes buscan solucionar los problemas por su cuenta, lo que tiene como consecuencia que muchos de los conflictos presentados en el aula terminen en agresiones físicas y riñas de todo tipo obstaculizando los procesos académicos y disciplinarios que se llevan a cabo en el claustro. Por ello cabe resaltar que más que dar cuenta de las situaciones que se presentan en el aula de clases y fuera de ella, lo que se busca es dar soluciones para que se desarrollen de mejor manera los procesos de enseñanza y aprendizaje y se genere una cultura de paz, lo que

finalmente propenderá en las competencias ciudadanas para que el estudiante sea capaz de enfrentar sus realidades con una visión crítica y creativa.

Gráfica 1 Representación de la Descripción del Problema



Fuente: González Karelis y Olivares Lorena

1.2 Formulación del problema**1.2.1 Pregunta Problema.**

¿Cómo contribuir a la construcción de una cultura de la resolución de conflictos desde la perspectiva de la interacción social en la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad?

Viabilizando su planteamiento y con el propósito de articular la coherencia de sus acciones, se relacionan las:

1.2.2 Preguntas Específicas

¿Qué tipo de conductas conflictivas se producen entre los estudiantes?

¿Cuáles son las características de las situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes de 7ºC desde la visión de los actores educativos (estudiantes, padres de familia, docentes y directivos)?

¿A través de qué acciones puede intervenir la escuela para disminuir los niveles de conflictividad que se presentan en la vida escolar de los estudiantes de 7º de la I. E. J.F.K. de Soledad?

Las preguntas anteriores se materializan en las tareas científicas orientadoras de los objetivos de la investigación, para lo cual es menester relacionar los objetivos planteados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Generar espacios que encaucen la construcción de una cultura de la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes, desde la perspectiva de la Interacción social, en la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Identificar los conflictos y conductas conflictivas y/o violentas que se presentan con mayor frecuencia en la vida escolar entre los estudiantes.
- Caracterizar las situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes de 7ºC desde la visión de los actores educativos (estudiantes, padres de familia, docentes y directivos).
- Describir las acciones que contribuyan a la prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y fomentar la convivencia posibilitando la construcción de una cultura de la resolución de conflictos.

La identificación de los objetivos que encauzan la investigación conlleva al reconocimiento de tareas científicas pensadas, estructuradas y organizadas de forma tal que sus desarrollos conformen el entretejido necesario para el logro de los propósitos y emergencias salidas del proceso de indagación, en garantía de los avances de la resolución de conflicto en el aula desde la perspectiva de interacción social, así:

1.3.3 Tareas científicas.

Revisión teórica y documental de los fundamentos teóricos y metodológicos del problema, mediante el rastreo de información contenida en documentos institucionales tanto del orden nacional como internacional y de documentos relacionados con investigaciones y productos afines con el objeto investigado.

La búsqueda teórica y documental acerca del desarrollo de la resolución de conflicto en el aula desde la perspectiva de interacción social ameritó el rastreo documental, aplicación de encuesta a estudiantes, padres de familia, docentes y coordinador de la institución educativa y desarrollo de mesas de trabajo donde se evidencien las acciones que contribuyan a la prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y fomentar la convivencia posibilitando la construcción de una cultura de la convivencia.

Lo anterior se vislumbra en la coherencia identificada en la siguiente matriz articuladora entre el problema, los objetivos y las tareas científicas propuesta. Ver matriz No. 01.

1.3.4 Articulación de la coherencia entre el Problema, Objetivos General, Específicos y las Tareas Científicas correspondientes.

Matriz 1 Proceso de investigación: Proyecto “Resolución de conflictos en el aula desde la perspectiva de interacción social”.

Resolución de conflictos en el aula desde la perspectiva de interacción social		
Pregunta Científica		
¿Cómo contribuir a la construcción de una cultura de la resolución de conflictos desde la perspectiva de la interacción social en la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad?		
Objetivo General		
Generar espacios que encaucen la construcción de una cultura de la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes, desde la perspectiva de la interacción social, en la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad.		
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Tareas
¿Qué tipo de conductas conflictivas se producen en la vida escolar entre los estudiantes?	Identificar los conflictos y conductas conflictivas y/o violentas que se presentan con mayor frecuencia en la vida escolar entre los estudiantes.	*Observación directa (Ficha de observación) (Matriz de chequeo) *Análisis documental (observador del estudiante) (Seguimiento convivencial y Manual de convivencia)
¿Cuáles son las características de las situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes de 7ºC desde la visión de los actores educativos (estudiantes, docentes y directivos)?	Caracterizar las situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes de 7ºC desde la visión de los actores educativos (estudiantes, docentes y directivos).	*Entrevista a docentes (cuestionario) *Encuesta a estudiantes (Hoja de encuesta) *Encuesta a padres de familia (Hoja de encuesta)
¿A través de qué acciones puede intervenir la escuela para disminuir los niveles de conflictividad que se presentan en la vida escolar de los estudiantes de 7º de la I.E. J.F.K. de Soledad?	Determinar las acciones que contribuyan a la prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y fomentar la convivencia posibilitando la construcción de una cultura de la resolución de conflictos.	*Talleres con estudiantes sobre solución de conflictos y cumplimiento de normas.

Fuente: González Karelis y Olivares Lorena

1.4 Justificación

En todas las labores colectivas de los individuos es imprescindible poseer los conocimientos necesarios para evitar o resolver problemas de convivencia y eficiencia, ya que los grupos son eminentemente cambiantes y dinámicos, por tratarse de personas que se organizan y actúan conjuntamente. Todos los seres humanos son parte de uno o muchos grupos, dentro de los cuales se puede aprender a tanto a participar, como a formarlos, dirigirlos, mejorarlos y, en este sentido, agilizar el proceso colectivo.

El tema de investigación responde a las necesidades del contexto y la realidad de la Institución Educativa John F. Kennedy del municipio de Soledad, dentro de las cuales está establecer una buena relación entre los compañeros a nivel personal y académico, el conocimiento del trabajo en equipo y el valor de la cooperación, siendo pertinente como medios para lograr un buen desarrollo de sus dimensiones y así poder alcanzar las metas propuestas, ya que propenderá en la formación de seres íntegros. Es por ello que, en las prácticas pedagógicas, el proceso de aprendizaje debe ser un ejercicio fructífero.

Por lo anterior, se hace necesario traer a colación la frase de Paulo Freire “ningún ser se educa solo, nadie educa a nadie, hombres y mujeres nos educamos mediatizados por el mundo” (Freire, 2008, pág. 69). Las derrotas y triunfos en las batallas de la vida dependen del contacto y las buenas relaciones que los individuos tengan con quienes les rodean.

Es necesario subrayar, por tanto, el aspecto social de este tipo de investigaciones, en que el proceso de formación va más allá de los conocimientos y contenidos académicos, se trata de abarcar habilidades prácticas para el desenvolvimiento real de los sujetos, en este caso, los estudiantes. Así se tiene presente en la dinámica de los procesos de enseñanza y aprendizaje,

las exigencias establecidas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en cuanto a la alta formación en competencias ciudadanas (Chaux Torres, 2006, pág. 24) donde se busca que las escuelas e instituciones puedan ofrecer mejores condiciones para el desempeño de su labor y que en la práctica se evidencie el respeto por los derechos humanos y la pluralidad.

Cuando la escuela entiende las diferencias y su trabajo apunta hacia la autonomía de las personas, se puede decir entonces que se trabaja por el desarrollo ético, el respeto y por la valoración de los demás; esto es resultado de establecer diálogos, expresar puntos de vista, la escucha atenta de las razones y justificaciones de los pares, lo que no significa en absoluto que habrán acuerdos siempre, pero precisamente por tal causa es imprescindible trabajar para transformar los desacuerdos en un foco de reflexión, lo cual ratifica que el trabajo en las escuelas busca una formación autónoma y social en el individuo, para que este sea capaz de resolver de manera pacífica los conflictos.

Del mismo modo, se propende por ser garantes del cumplimiento de lo establecido en la Ley 1620 a la luz de su objeto: “reglamentar el funcionamiento del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos” (p.2), y de esta forma contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural sin desmeritar el tipo de contexto donde los estudiantes convivan a diario y, en conjunto con la Ley 115 de 1994, trabajar por cumplir con los fines de la educación, haciendo hincapié en aquel que apunta a generar y mantener en la sociedad ambientes de paz. Es fin de la educación Colombiana:

La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad (p.2).

Así mismo, la investigación es coherente con el plan de estudios de la Maestría en Educación que brinda la Universidad de la Costa, ya que está inmersa en la línea de investigación: Convivencia Escolar, la cual contribuye en la transformación de la sociedad, brindando la oportunidad a niños y jóvenes de adquirir destrezas y/o habilidades para desarrollar o fortalecer la capacidad de enfrentarse a situaciones conflictivas de una manera positiva, percibir el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y establecer sentido crítico en una era de posconflicto.

La viabilidad del proceso investigativo se consolidó con el respaldo que se tuvo por parte del personal que conforma la comunidad educativa de la institución, se contó con los recursos materiales, humanos y económicos necesarios para su realización, lo que permitió a su vez la culminación satisfactoria de los objetivos de investigación.

Por otro lado, el aporte de esta investigación a la Institución Educativa John F. Kennedy consta de mostrar un panorama que le permitirá intervenir las situaciones problemas que giren en torno a los imaginarios de la sociedad sobre resolución de conflictos, posibilitando y haciendo un cambio de estructura en todos los sujetos del proceso educativo, para lo cual se viabiliza una cultura pacífica en plena etapa del posconflicto y que permita generar comportamientos reflexivos, éticos y de confianza ante los demás.

Capítulo II: Marco Referencial

2.1 Estado del arte

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

A continuación, dentro del marco de la resolución de conflictos, se darán a conocer los aportes de investigadores que, desde diversas perspectivas, apuntan al mejoramiento de los procesos llevados en las instituciones y su incidencia en los ambientes escolares.

Díaz y Rodríguez (2010) en su investigación titulada “El papel del docente en las situaciones de violencia escolar” realizada en el Centro de Estudios Educativos, ciudad de México, cuyo objetivo radicaba en favorecer la comprensión de los fenómenos de violencia escolar, a partir del análisis del papel complejo desarrollado por el profesorado, afirman que: “debemos convertir nuestros entornos de enseñanza y aprendizaje en ambientes seguros y de calidad” (p. 61). Visionan, ante cualquier situación, a la comunicación como un elemento indispensable en la resolución de conflictos, cuya función es la de retroalimentar la interacción para conseguir acuerdos y alternativas de solución en todos los contextos. En este sentido, el Estudio desarrollado por el Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo (2006) denominado Cisneros, se consolida fuente principal su investigación, porque analiza la “Violencia contra Profesores en la Enseñanza Pública de la Comunidad de Madrid” y muestra una aproximación del número de docentes que se han visto en situaciones de violencia en España.

Tras un exhaustivo análisis documental, los autores describen cómo el docente juega un papel importante y determinante ante las situaciones conflictivas que se presentan en el

aula; de ahí que la actitud de este y el conocimiento, apropiación y la puesta en práctica de estrategias sobre solución de conflictos sean vitales para la intervención ante las conductas agresivas y/o tolerantes que tomen los estudiantes; incluso ninguna institución educativa debe excluir a aquellos estudiantes con conductas conflictivas o disruptivas, ya que no estaría aportando a la mejoría de dichos comportamientos, sino dándoles la espalda a un problema mayor (Díaz y Rodríguez 2010).

Para concluir, Díaz y Rodríguez (2010) sostienen:

Puede afirmarse que la falta de respeto y reconocimiento de la autoridad del docente se halla en la pérdida o el desvanecimiento de ciertos valores en la familia, tales como el esfuerzo, el merecimiento, la paciencia y el respeto. A esto hay que sumar el escaso reconocimiento social de la figura del docente (p. 67).

En este orden de ideas, la investigación realizada por Díaz y Rodríguez (2010) aporta a la investigación en curso un sin número de visiones holísticas sobre el papel fundamental que juega el docente ante las situaciones de conflicto, las cuales permiten analizar los comportamientos estos en la Institución educativa John F. Kennedy y reflexionar sobre la praxis, así mismo deja inquietudes sobre este tipo de investigaciones realizadas en Colombia.

Por su parte, Pérez y Amador (2011) en su documento titulado “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”, Universidad Pablo de Olavide en España, demuestran que existen una serie de comportamientos que pueden ayudar al profesor a identificar los conflictos y los clasifican en cuatro grandes grupos: conductas disruptivas, conductas indisciplinadas, desinterés académico y conductas antisociales, pero a

su vez demarcan un camino seguro para afrontar estas situaciones a través de la mediación pues se considera la vía más flexible y adaptable a las necesidades de los estudiantes.

Afirman que los grupos de discusión han sido de gran utilidad para ahondar sobre la percepción que tienen los estudiantes acerca de los conflictos y su manera de resolverlos. Foros de encuentro y reflexión han sido empleados como un instrumento para fomentar la sana convivencia, a partir de la transversalidad de las diferentes áreas, de igual manera la implicación de los padres en el proceso educativo de sus hijos posibilita un proyecto de vida acorde a normas y reglas establecidas.

Por otro lado, Calderón (2013), en su estudio “La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares” de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, afirma que es necesario tener claridad entre lo que es un “conflicto” y la “violencia”, ya que el primero puede conducir al segundo si no se actúa en el momento indicado, también confirma la realización de talleres de sensibilización y puestas en común en relación con las características y necesidades del contexto escolar como acciones que correspondan a la mediación y evitar situaciones violentas.

Cabe resaltar que se debe formar a los estudiantes, padres y representantes sobre cómo abordar el conflicto desde una concepción valorativa, positiva y constructiva. No se puede negar su existencia, sino mirar de frente para abordarlo desde una visión cooperativa.

Moliner y Martí (2002), en su artículo “Estrategias didácticas para la solución cooperativa de conflictos y toma de decisiones consensuadas: mejorar la convivencia en el aula”, se proponen enfrentar los conflictos que se presentan en el aula desde un programa de

intervención dirigido a toda la comunidad educativa; tras analizar las causas que atañen a estas situaciones conflictivas, proponen varias estrategias que tienen como proposito mitigar y superar los conflictos presentados en el aula, al igual que hacer responsable al profesorado de incorporarlas a su práctica, Moliner y Martí (2002) aclaran: “es necesario promover desde la formación inicial de los docentes la resolución cooperativa de conflictos y la toma de decisiones consensuadas” (p. 1).

En la actualidad, la educación en valores se vislumbra desde una perspectiva cada vez más didáctica y estratégica, mantiene su relevancia en tanto los contextos escolares presentan a diario conflictos y situaciones de agresiones que cada día preocupan más a la escuela y a la sociedad; los bajos niveles de tolerancia, las faltas de respeto y la violencia vista desde todas sus representaciones, exige que la pedagogía proponga acciones que permitan mejorar la convivencia de los escolares.

Cuando aludimos a la existencia de conflictos en las aulas lo hacemos, inevitablemente, utilizando el término "conflicto" con una fuerte carga peyorativa porque asociamos el conflicto con la violencia. En realidad, el conflicto en sí no es positivo ni negativo, sino más bien una parte natural de nuestra vida. A menudo los problemas no son generados por el propio conflicto, sino por la respuesta que le suceda. Si entendemos el conflicto como algo natural y potencialmente positivo, estaremos dando un primer paso para su resolución positiva. (Moliner Garcia & Martí Puig, 2002, págs. 1-2)

El conflicto como bien afirma la autora, es una parte normal de los contextos en los que se desenvuelve la persona, sin embargo lo que importa detallar es la visión que presenta y

el resultado o la forma de afrontarlos y, además, este se debe tomar de manera positiva y con ello será posible la solución, es decir, al estudiante se le debe enfatizar en la diferencia con el otro y a partir de allí hacer un análisis crítico para determinar que, gracias a ella, cada ser tiene derecho a pensar distinto, con esto podrá encaminar sus relaciones dentro de un marco de respeto y tolerancia.

García y Martínez (Citado en Moliner y Martí, 2002) revisan algunos modelos que, desde el ámbito educativo, abordan la solución de conflictos centrándose en elementos como:

1. Conseguir un *clima de aula positivo* que proporcione seguridad al alumnado, competencia, orden, genere expectativas de éxito, aumente la comunicación entre iguales y con el profesor, favorezca la cooperación y el desarrollo de actitudes respetuosas.
2. Desarrollar el pensamiento reflexivo y las habilidades de asertividad y negociación.
3. Introducir el aprendizaje cooperativo para la resolución de conflictos.
4. Concebir al profesor como mediador.
5. Definir el modelo educativo que se persigue, concretando en qué valores educar (p. 2).

Se puede afirmar que estas estrategias pueden generar espacios de diálogo y de reflexión que permitan ambientes propicios para concertar y analizar diversas acciones o situaciones de la escuela, además convierte al joven en un ser capaz de discernir y evaluar los diferentes

tipos de comportamientos que pueden ocurrir, también permite una mejor comunicación no solo entre pares sino entre estudiantes y maestros, canales directos que, en últimas, beneficiarán a toda la comunidad, rigiéndose por relaciones de respeto y apoyo.

Igualmente, promueve en los estudiantes el desarrollo de competencias para la negociación, el pensamiento reflexivo antes de actuar para mediar, cooperar y evaluar comportamientos dentro de un marco de educación en valores. Hay que decir que el educador también ejerce un papel fundamental, ya que debe participar ante brotes de conflicto guiando el proceso como ya se ha mencionado, con unas bases o estrategias de reflexión y asertividad.

Moliner y Martí (2002) Sostienen que:

Superando el paradigma tradicional ganar-perder, surgen estrategias alternativas orientadas hacia la coparticipación responsable, la posibilidad de ganar conjuntamente, de construir lo común y de resolver cooperativamente los conflictos entre las partes, promoviendo el cambio mediante la búsqueda de soluciones consensuadas (p. 2).

A los estudiantes se les debe enfatizar en cambiar la concepción en cuanto a que en un conflicto hay un ganador y un perdedor, lo que está presente es una solución a través de un medio, es decir, la participación y la cooperación del grupo se convierten en herramientas indispensables para llegar a acuerdos o consensos y de igual forma suscitar en los jóvenes cambios de actitud para llegar a soluciones que posibiliten la armonía entre pares.

La familia también tiene el compromiso de transmitir valores que conformen la identidad del niño, de allí que esta sea pieza fundamental en la formación de los jóvenes, pues es en el

núcleo familiar donde se fortalecen los afectos y sentimientos, además en ella pueden aprender a ser analíticos y críticos ante las diversas situaciones que se presenten. La familia debe tener reglas, pero creadas desde un ambiente de cooperación en donde los participantes intervengan de manera equitativa y donde todos puedan expresar sus ideas y creencias llegando a concertaciones, siendo un paso importante para las buenas relaciones.

Es relevante analizar cuáles son los espacios donde más se generan los conflictos, Moliner y Martí (2002) así lo aclaran:

Aunque la mayoría de los conflictos en los centros escolares se producen en la etapa de Educación Secundaria Obligatoria, se considera que es preciso un abordaje preventivo del problema desde las etapas educativas anteriores, es decir, desde la Educación Primaria e incluso en la etapa de Educación Infantil, pues la educación en valores es un proceso que debe adaptarse al desarrollo evolutivo y con efectos a largo plazo. (pág. 2)

Con lo expresado anteriormente se puede aseverar que la educación en valores es fundamental en tanto que proporciona al educando una serie de fundamentos que lo concientizan y lo ayudan a discernir de lo que ocurre en los contextos en donde se desenvuelve, así también la resolución cooperativa de conflictos se vuelve una mirada integral al reconocer que dar respuestas a situaciones, evitando soluciones inadecuadas, proporciona caminos positivos.

Las fases más relevantes de este método son: orientación positiva hacia el problema, definición del problema, idear alternativas, evaluar las alternativas, tomar una decisión y

puesta en práctica de la decisión tomada; estos pasos trabajados de forma consciente, en un ambiente de calma propiciarán en los pares la consecución de objetivos para resolver el conflicto, además se pondrán de presente numerosas soluciones que llevarán a evaluarlas de forma crítica y a encontrar la más adecuada (Moliner y Martí, 2002; Tirado y Conde, 2016).

Como bien se ha venido exponiendo, las escuelas son los lugares en donde se educa para la vida y para saber convivir, pero como institución social, la convivencia resulta con frecuencia un dilema y más aún cuando no se le da la necesaria atención a la transformación de los conflictos, es por ello que Gutiérrez y Pérez realizaron en el 2016 su investigación sobre “El conflicto en las instituciones escolares” a través de la Universidad Autónoma Indígena de México; su objetivo principal fue proporcionar a la comunidad escolar las herramientas necesarias que permitieran visualizar el conflicto desde la perspectiva de la educación para la paz, como eje de transformación y crecimiento personal e institucional.

La metodología empleada por los investigadores se centró en la investigación documental, utilizando como técnica el análisis de contenido y el estudio de la sociedad actual, observando la presencia de conflictos en las instituciones escolares y, de acuerdo a la forma en que se atiendan, transformará o provocará violencia.

Méndez y Pérez (2016) comprenden: “La necesidad social de incorporar al sistema educativo acciones con una clara intencionalidad que permitan transformar el conflicto desde un proceso continuo, sistemático y permanente”. Es decir, es vital que las escuelas adhieran a sus planes y programas acciones concretas que cambien la forma de abordar el conflicto y este debe ser llevado de forma constante.

Hay que decir que Méndez y Pérez (2016) refieren que las instituciones y las escuelas no son precisamente una excepción, se caracterizan por vivir diversos conflictos de distinta índole, de diferente intensidad y diversos protagonistas. Se presentan por ejemplo conflictos entre profesores, entre profesores y alumnos, entre profesores y padres de familia, conflictos entre profesores y directivos, conflictos entre alumnos, entre padres de familia, conflictos entre toda la comunidad escolar; esto es una muestra de la cotidianidad del conflicto y que en distintas situaciones se puede presentar, todos los que están inmersos en un centro educativo lo han vivido y lo seguirán viviendo, pero se puede dar un mejor manejo a los mismos.

Para Méndez y Pérez (2016):

La necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las subjetividades personales. Las causas de los conflictos, como hemos señalado, se atribuyen a problemas de percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal. (p. 167)

Es claro que los procesos de comunicación son vitales al momento de dar solución a un desacuerdo, como bien lo explican los autores, el lenguaje que se emplea para abordar un conflicto debe responder a la necesidad de mediación y negociación, pues de esta forma se logrará un crecimiento tanto personal como social.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Desde el ámbito de la resolución de conflicto mediante el diálogo y otras estrategias que apuntan a una sana convivencia escolar, el rastreo de investigaciones a nivel nacional permitió encontrar una serie de postulados y conclusiones de diferentes investigadores que enmarcaron su trabajo en el manejo que se le debe dar a los conflictos escolares con miras de mantener una sana convivencia dentro y fuera de las aulas. A continuación, se presentan las más relevantes:

Suárez (2008), en su investigación que lleva como título “La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia” de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, explica cómo su investigación centrada desde un marco de reflexión tiene como propósito destacar la importancia, para el ámbito escolar, de la gestión del conflicto en forma positiva desde la pedagogía para la convivencia y la mediación transformadora. Es claro que el conflicto es inherente al ser humano, pero la convivencia también, y este forma parte de la convivencia; por tanto, es fundamental e ineludible promover una comprensión del conflicto como fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentra su espacio y ámbito de expresión. Formar, promover y fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo, representa una visión contemporánea de la educación y significa una oportunidad de cambio para la sociedad.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los seres humanos presentan dificultad para diferenciar entre conflicto y violencia es importante aclarar la diferencia entre los dos términos Etxeberría, Esteve y Jordan, (citado en Suárez 2008) lo plantean así:

No es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación (p. 189).

Dentro del conflicto se enmarcan las divergencias, las disputas, las controversias, los objetivos incompatibles y, en forma excluyente, los antagonismos, los intereses entre las partes y muchos más; sin embargo, éstos son propios de la interacción humana. El conflicto es obvio en la sociedad, pero no la violencia, por lo que el conflicto no necesariamente debe terminar en violencia. Por ello, la manera de abordar el conflicto y los mecanismos de resolución condicionan su desenlace; si se maneja el conflicto con la naturalidad propia que lo genera, se están incorporando la creatividad, la innovación y las ideas que conducirán a que cuando surja se puedan canalizar todas las opciones de las partes intervinientes en la búsqueda de una solución que no origine violencia. Cuando el conflicto no es capaz de solucionarse, o al menos de transformarse, genera frustración; por ende, es previsible que se desaten comportamientos agresivos y violentos.

Quintero y Rentería (2009), de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, realizaron una investigación titulada “Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe de Ciudad Bolívar”; destacan la importancia que tienen los niños, niñas y adolescentes en la sociedad, haciendo hincapié en que la formación integral que se le brinda a los estudiantes debe realizarse en ambientes de una sana convivencia, pues su aprendizaje está mediado por las patrones de conductas que observan y los cuales tienden a imitar. De igual manera exponen su total

convencimiento sobre el papel de mediador que debe desempeñar el maestro. Su estrategia está ligada a los aportes que hace Serna (2003) en su obra “Gerencia Estratégica” trazando su línea de trabajo: “Estrategia de gestión educativa de liderazgo interpersonal administrativa y dialógica en educación”, involucrando a cada uno de los individuos que pertenecen a la comunidad educativa, partiendo desde el rector, quien lidera toda la parte administrativa, hasta el personal de mantenimiento de una institución.

El autor expresa que los factores más relevantes y pertinentes para el desarrollo de una estrategia de gestión educativa, orientadas a mejorar la convivencia escolar, son: el fortalecimiento de la calidad humana por medio del liderazgo participativo y el trabajo en equipo, la actualización de los valores fundamentales como son la dignidad desde todas las áreas del saber para mantener una sana convivencia, la escuela de padres para mantener un trabajo en conjunto, pues es sabido que así como la formación académica del individuo requiere un acompañamiento por parte de los padres de igual forma la formación del ser se constituye en responsabilidad de la triada: familia, escuela y comunidad (Quintero y Rentería, 2009).

Por su lado, Arias et al (2009), desde su trabajo de investigación: “Sistematización de buenas prácticas de convivencia escolar y apropiación contextualizada en los colegios de excelencia Orlando Higuera Rojas, General Gustavo Rojas Pinilla y José Celestino Mutis” de la Pontificia Universidad Javeriana, cuyo propósito general fue sistematizar tres prácticas educativas en torno al conflicto, normatividad, derechos, comunicación y participación, tratando describir e interpretar lo aprendido y socializar los resultados de la investigación en otros contextos educativos; aplicó la metodología IAP y demuestran cómo a través de la

valoración de buenas prácticas es posible identificar aprendizajes frente a la convivencia escolar a través de mecanismos que son pertinentes, eficientes y efectivos, para una convivencia armónica que construye espacios de reconocimiento de la diferencia, participativos, democráticos, por su validez y coherencia.

Los conflictos son visionados como una oportunidad donde la diferencia es clave para el reconocimiento de los sujetos, la norma se establece sobre la base del respeto de los derechos individuales y colectivos, el diálogo es la herramienta para la solución de los conflictos y el empoderamiento de la comunidad educativa fortalece las competencias del ser para que sea capaz de enfrentarse a cualquier obstáculo que se le presente dentro de la sociedad donde se desenvuelve.

El recuperar la memoria a través de la sistematización de las buenas prácticas y la socialización contextualizada para construir saberes permite, a los diversos actores educativos y comunitarios, la fundamentación teórica y práctica de las acciones, además se constituye en la clave para tener siempre presente las estrategias que funcionan y aquellas que no son factibles aplicar en un determinado contexto. La comunicación es el eje transversal en la construcción de la convivencia escolar pues permite el reconocimiento de los sujetos, el diálogo es indispensable cuando de resolver conflictos se trata; esta es la herramienta para ver la diferencia a través de la argumentación, los consensos y disensos que edifican las relaciones y generan ambientes democráticos y participativos (Arias y otros, 2009).

Desde el quehacer docente, las prácticas innovadoras, el uso pedagógico de la lúdica y el manejo de las TIC, potencian el encuentro de las sociedades, de la información, el acercamiento y el reconocimiento de las culturas juveniles, posibilitando encuentros

intergeneracionales que permiten establecer y fortalecer espacios de convivencia armónica (Arroyave, Barrera Vera y Restrepo, 2017).

Arias y otros (2009) finalizan su investigación con la siguiente reflexión: “Para consolidar ambientes de convivencia armónica es necesario partir de los contextos en los cuales están ubicadas las instituciones, así como las necesidades e intereses de los sujetos que forman parte activa en la escuela” (p.352).

La educación, dentro de sus raíces, cada vez más se preocupa por inculcar en los jóvenes valores que parecen perderse en la era de la globalización, pues estos viven diariamente situaciones complejas en que enfrentan lo que piensan contra el deber ser, según lo moral y ético; no obstante, es la escuela el lugar donde la formación integral debe permitir un equilibrio entre lo cognitivo y lo afectivo. Entre tanto, en “Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar” Chaux (2011) promueve que este tema es un problema muy serio que se viene presentando en América Latina y que tiene repercusiones graves no solo en el aspecto académico sino también el psicológico.

Sugiere además que, a pesar de trabajos, actividades, proyectos e investigaciones encaminadas a la disminución de la violencia escolar, esta problemática en ocasiones no alcanza los logros deseados y por ello se hace necesario ensayar y evaluar constantemente nuevas alternativas para prevenirlo.

La violencia escolar no solo involucra a unos pocos estudiantes agresivos, sino que implica una dinámica grupal.

Ellos describen el papel fundamental que juegan diversos roles, como la "*fianza*" (defensores), los "*carboneros*" (instigadores) y los testigos (Potocnjak et al.) Estos roles son similares a los definidos por Christina Salmivalli y su grupo en Finlandia (Salmivalli, Lagerspetz, Bjorkqvist, Osterman & Kaukiainen, 1996) con respecto a situaciones de bullying: a) víctimas: sufren la intimidación; b) intimidadores líderes: inician y lideran la intimidación; c) asistentes: ayudan a el/la líder de la intimidación, por ejemplo, reteniendo a la víctima o participando en la intimidación después de que el/la líder la ha iniciado; d) reforzadores: al reírse, al incitar o, simplemente, al servir de audiencia, terminan reforzando la intimidación; e) defensores: intervienen para frenar la intimidación, para defender de maneras no agresivas a la víctima o para consolar a la víctima una vez la agresión ha terminado y f) externos: se alejan de las situaciones de intimidación o no están presentes cuando ocurren. Tal como lo han mostrado varios estudios, las dinámicas de agresión dependen sustancialmente de lo que hagan esas otras personas que están alrededor. (Chaux, 2011, p.2)

Por tanto, se evidencia en la mayoría de los casos como la dinámica de grupo y la actitud tomada ante las situaciones de acoso escolar serán pieza clave, pues estos roles determinarán lo que suceda, de esta forma los estudiantes que se aíslan o los observadores pasivos podrían asumir un rol de defensores y así frenar una situación de agresión. De igual forma, tomar acciones en donde al agresor no se le popularice y goce de estatus dentro del grupo, sino por el contrario tengan mayor aceptación los estudiantes que actúan de manera prosocial, pues son jóvenes preocupados por la armonía de la comunidad educativa.

Vale la pena mencionar a los padres como pieza clave, mantienen un rol indispensable, estos deben demostrar amor, afecto, confianza y apoyo, mientras los profesores deben combinar autoridad y afecto; desde esta perspectiva se evidencia como los actores del proceso educativo tienen que mantenerse alerta y atentos para poder detectar cambios o posibles situaciones de agresión, para así servir como guías y soporte, y encontrar soluciones prontas para que el ambiente armónico no se pierda.

En congruencia con lo dicho, los estilos parentales y docentes que combinan autoridad con afecto están asociados con un mejor desarrollo emocional, social y académico (Baumrind y Hughes, citado en Chaux, 2011), estos son estilos en los que sí hay límites y normas claras que se aplican consistentemente, pero estos límites y normas son concertados con los niños o adolescentes. Además, en estos estilos las relaciones padres-hijos o profesores-estudiantes se caracterizan por el afecto y la comunicación, nunca por el maltrato o la imposición por la fuerza. Esto indica que las intervenciones deben llegar tanto a padres como a profesores, buscando promover este tipo de estilos, dado que muchos creen erróneamente que solo hay dos extremos: o ser autoritario, imponiendo el orden, a veces incluso por la fuerza, o ser permisivo, brindando cariño y dando libertad de acción.

Es necesario que la comunidad en general se involucre y creen estrategias en donde todos cooperen y participen en la realización de normas o reglas que ayuden a que la convivencia siga caminos de diálogo, concertación y consensos, para que de esta forma se tomen en cuenta todas las opiniones y se eliminen creencias en donde el poder es solo de alguien, la disciplina es sinónimo de maltrato y que en ocasiones la víctima se merece la agresión.

Chaux (2011) Afirma: “La prevención de la violencia debe ser una responsabilidad compartida entre la familia, la escuela y la sociedad en general y se necesita que cada uno cumpla su parte para que se puedan realmente lograr cambios de manera integral” (p.3). La familia como base y cimiento de la sociedad debe propender por inculcar valores que le permitan al niño desenvolverse bajo parámetros de socialización y sana convivencia; esta debe preparar al estudiante para relacionarse bajo normas y entre tanto los docentes deben continuar con su función formadora, generar cambios positivos en los educandos y mantener ambientes armónicos que posibiliten el buen desarrollo de los procesos.

Por su parte la escuela como centro de formación integral no debe considerar que la violencia escolar se debe solamente a estudiantes agresivos con padres despreocupados y ver como solución inmediata desescolarizarlos,

Quando la agresión escolar se ve como una dinámica grupal, la solución de preferencia no es sacar a algunos estudiantes, sino cambiar lo que el grupo valora o cómo el grupo responde ante las situaciones de agresión. Una formación de profesores que promueva la comprensión de que un estudiante recurre con frecuencia al bullying como una manera para conseguir reconocimiento y popularidad en su grupo puede ayudar a que consideren nuevas alternativas como, por ejemplo, generar acuerdos con toda la clase para que los observadores rechacen cualquier acto de agresión de sus compañeros, en vez de derivar al departamento de psicología, orientación o a instancias disciplinarias a los agresores o a las víctimas. (Chaux, 2011, p.4)

Vale la pena destacar que en las escuelas la solución más inmediata a estos casos de violencia escolar es precisamente expulsar al estudiante para supuestamente acabar con el

problema y esto lo que muestra finalmente es que renuncia a la función formadora que debe ser su máxima y por tanto lo que hace es trasladar el problema a otra institución o en su defecto a la calle, hay que recuperar la visión de que desde la escuela con ayuda del maestro se puede concientizar y ayudar a la promoción de la convivencia, interactuar con los grupos, mediar, dialogar y, sobre todo, valorar.

Es importante tener presente la necesidad de formar al maestro en la identificación o reconocimiento de los distintos tipos de agresión, comprender las consecuencias que puede generar cualquier tipo de maltrato y a diferenciar el bullying de los conflictos, pues los tratamientos de cada uno varían según la tipología. Por ello se hace necesario que se le enseñen estrategias para manejar asuntos de agresión y disciplina en sus clases, incluir en los currículos cursos y prácticas sobre este tema para que todos sean capaces de asumir el rol que le corresponde.

Finalmente se puede afirmar que las agresiones, los maltratos y en fin todo tipo de situación que atente contra una pacífica convivencia es un tema que se debe trabajar desde políticas públicas que favorezcan las relaciones sociales y es así como Chaux (2011) propone tres ámbitos fundamentales: capacitación de profesores en ejercicio y de profesores en formación, promoción de programas integrales y apoyo a nuevas evaluaciones.

Por otra parte, Hurtado y Lancheros (2016) en su tesis de maestría “Estrategia de gestión educativa para fortalecer la convivencia, en estudiantes de ciclo I y II del colegio Orlando Higuera Rojas IED, Bogotá, se propusieron diseñar e implementar una estrategia de gestión educativa que permitiera fortalecer la convivencia escolar y evaluar los resultados obtenidos luego de la implementación. Esta investigación la desarrollaron empleando dos posturas del paradigma socio-crítico, con el enfoque cualitativo y basado en la Investigación

Acción, empleando entrevistas, encuestas, grupos de discusión, fichas de observación, ficha sociodemográfica y la observación directa.

En cuanto al ámbito escolar Hurtado y Lancheros (2016) afirman: “La formación en conductas asertivas facilita la adquisición de herramientas que contribuyen al mejoramiento de la convivencia escolar, beneficiando el clima escolar por cuanto permite mediar en la solución de conflictos” (p.42). De esta forma queda claro que el papel de la escuela es fundamental en la formación de competencias ciudadanas ya que favorece la aprehensión de conductas asertivas permitiendo a los estudiantes resolver situaciones de conflictos.

Chaux (citado en Hurtado y Lancheros 2016) establece que la agresión puede tener dos funciones: una función reactiva que se presenta cuando la ocurrencia de la acción se produce como reacción a una ofensa y una función Instrumental que se evidencia como una herramienta para conseguir un objetivo. Esto permite identificar con mayor facilidad la intención que tenga un estudiante al tornarse agresivo con las personas que lo rodean y poder actuar ante este tipo de eventualidades.

Dentro de sus conclusiones Hurtado y Lancheros (2016) establecen: “las instituciones educativas deben ser vistas como organizaciones escolares, que forman bajo los principios de ciudadanía y convivencia” (p.9). De allí la importancia de que la escuela lidere los procesos académicos y organizaciones, a la luz de las políticas del estado, las desarrolle de forma eficaz y se observe la gestión del cuerpo docente y administrativo en pro del mejoramiento de la convivencia escolar.

Notoriamente los aportes de Hurtado y Lancheros (2016) se tornan invaluable para la investigación en curso, ya que permiten direccionar y tener una ruta a seguir para la metodología y las acciones que se pretendan desarrollar.

2.1.3 Antecedentes Locales

Álvarez y Sandoval (2014), en su investigación titulada “Estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias ciudadanas”, de la Universidad de la Costa, de Barranquilla, se plantearon como propósito proponer estrategias pedagógicas para el desarrollo de competencias ciudadanas del estudiante de derecho de la misma universidad, a la luz de un diseño metodológico mixto, implementando una serie de instrumentos y técnicas como grupos focales, entrevistas, entre otras. El estudio explica por qué las relaciones de los estudiantes con la comunidad son importantes, ya que posibilitan el desarrollo y la práctica de competencias ciudadanas en los diferentes contextos sociales, para así fomentar en estos un cambio en la manera de pensar y actuar en el mundo que los rodea. Hay que resaltar que en la cotidianidad a los jóvenes se les hace difícil solucionar o resolver conflictos y es allí donde se deben emplear estrategias para la mediación.

En los resultados, Álvarez y Sandoval (2014) señalan: “la instrucción teórica prima sobre la aplicación de las competencias y valores ciudadanos, incapacidad para la resolución de conflictos y la escasez de estrategias en el aula y fuera de ella para la enseñanza a de las mismas” (p.5). Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados, plantearon varias sugerencias a la Universidad para que las tuviese en cuenta al momento de realizar ajustes a nivel curricular, atendiendo a las necesidades de los estudiantes de fortalecer las competencias que le permiten

mantener una adecuada convivencia atendiendo al perfil del estudiante de esta institución educativa.

Vale la pena decir que para la resolución de conflictos se necesita que el estudiante practique sus competencias ciudadanas desde la visión del respeto y la sana convivencia, además de utilizar las diferentes estrategias para hacer parte de una comunidad en donde se valore.

Por su lado, Sánchez (2014) en su investigación de maestría “Pedagogía afectiva para la convivencia y el desarrollo humano”, de la Universidad de la Costa, planteó como objetivo analizar la convivencia escolar en las instituciones educativas del suroriente de Barranquilla y reflexionar desde la pedagogía afectiva, para mejorar el trato comunitario. Aportando que la pedagogía del afecto, empleada como una estrategia dialógica de reflexión, aprendizaje y convivencia entre actores educativos, puede generar resultados favorables que sirvan para crear ambientes sanos caracterizados por relaciones de convivencia pacífica entre la comunidad que habita las aulas.

Cabe aclarar que la pedagogía afectiva se constituye en una necesidad para dar respiro a los ambientes educativos, donde la perspectiva emocional vuelva a ocupar un sitio privilegiado, y puedan generarse climas de coexistencia pacífica, de auténtica hermandad, y entendimiento mutuo, principalmente en la básica media y vocacional. Sin duda alguna, la afectividad es la base de una sana convivencia, aunque actualmente no se tome en cuenta para mediar conflictos, ya que no se ha establecido como una estrategia mediadora entre los seres humanos.

Al hablar de convivencia son muchos los resultados que afloran en los ambientes escolares convertidos en actitudes, comportamientos, conductas, sentimientos, deseos, pensamientos, sueños (Sánchez, 2014). Estas son las situaciones a las que el maestro se enfrenta diariamente, la complejidad natural de cada una de las dimensiones expresadas y guiadas por la conciencia del niño o joven; es por esto que Sánchez (2014) asevera que: “educar en competencias ciudadanas es una prioridad formativa, una urgencia para estimular la convivencia pacífica, trazada como meta en la última década por los gobiernos de turno en Colombia pero que realmente es una tarea primeramente familiar” (p.29).

Entre tanto Torres y Páez (2011) en su tesis de Maestría “Educar para la convivencia: Una propuesta de proyecto pedagógico institucional para la resolución mediada de los conflictos en instituciones educativas de básica y media”, de la Universidad de la Costa, cuyo propósito fue la conformación de un equipo de mediadores formado por estudiantes en donde aprendieron a asumir el conflicto como una oportunidad de crecimiento para así contribuir al fortalecimiento del ambiente pacífico y democrático; además, tuvieron en cuenta la influencia y la participación de toda la comunidad educativa.

La metodología empleada por estos investigadores fue el paradigma cualitativo; la implementación de técnicas e instrumentos (encuesta y entrevista), les arrojó como resultados que las diferentes instituciones educativas enmarcadas en este proceso presentan un alto grado de conflictividad, pero lo más preocupante es que los directivos y docentes no emplean y tampoco manejan estrategias que ayuden a mejorar estas situaciones; es por ello, que realizaron el diseño de una propuesta que cuenta con actividades curriculares y extracurriculares en las que sugieren capacitaciones a los miembros de la comunidad sobre

conflicto y manejo de situaciones de discrepancia, de manera que estos sean abordados institucionalmente.

Los contextos en los que se desenvuelven los jóvenes influyen su aprendizaje, tanto en saberes académicos como de comportamientos, al respecto Torres y Páez (2011) sostienen:

En las instituciones educativas de naturaleza pública, donde cohabitan estudiantes de estratos socioeconómicos deprimidos, el grado de conflictividad de la convivencia escolar es de mayor intensidad debido a las situaciones de presión socio-familiar surgidas de la difícil condición que les ofrece el entorno. (p.241)

Por su parte Quevedo y Duque (2014), en su tesis de Maestría titulada “Caracterización del patrón relacional de niñas escolarizadas entre 9 y 11 años que han vivido en un contexto de violencia intrafamiliar: un estudio de caso” de la Universidad del Norte, formularon como propósito caracterizar el patrón relacional de niñas escolares de nueve (9) a once (11) años, que han vivido en un contexto de violencia intrafamiliar y asistieron a psicoterapia individual, para lo cual cimentaron su investigación en un carácter cualitativo que le permitiría llevar a cabo un estudio de caso, mediante la implementación de test de los cuales extraerían la información necesaria para determinar la influencia de las situaciones vividas en el hogar en los comportamientos de las niñas.

Con respecto a las relaciones que establecen los niños en edad escolar, Quevedo y Duque, (2014) afirman: “La socialización es el proceso por el cual se apropian valores, ideales, normas y creencias provenientes del entorno cultural” (p.18). Debe entenderse que el primer escenario de socialización es la familia y en segundo lugar se encuentra el barrio, las

instituciones y los grupos a los cuales pertenezcan los individuos, esto ratifica que el proceso de socialización permite asimilar y adoptar conductas de todo tipo.

En consecuencia, las autoras en sus hallazgos evidencian cómo asumen los niños en edad escolar las conductas observadas y de las cuales son víctimas:

El patrón relacional de esta paciente es que vivencia repetidamente que los otros la descalifican, desvalorizan y la atacan, ella reacciona evitando agresiones, armonizando y preocupándose demasiado por los otros. La propuesta relacional inconsciente que la paciente ofrece se caracteriza por hacer reproches, descalificar y asediar a los demás, esto induce inconscientemente en los otros que la dañen, la culpen y la desvaloricen. La paciente vivencia que los otros la atacan, la desvalorizan y le retiran el afecto. (Quevedo y Duque, 2014, p.55)

Así mismo, otro de los hallazgos importantes del estudio en mención y que se consolidan en aporte a la investigación realizada con el curso de 7°C es el concerniente a la estructura de las familias con características violentas, en palabras de Quevedo y Duque (2014) es:

En los sistemas familiares violentos se presentan falta de claridad en las relaciones jerárquicas de los integrantes con una evidenciable ausencia de normas claras sobre lo que está bien o mal, pérdida de los límites de un subsistema a otro, lo que puede conllevar a que padres e hijos parecen comportarse de la misma manera y la responsabilidad parental se difumina. (p.31)

A pesar de que el estudio de Quevedo y Duque (2014) está enmarcado en la psicología, hace aportes valiosos a la presente investigación, relacionados con el contexto y cómo éste permea las conductas de los niños y jóvenes al enfrentarse a situaciones conflictivas.

2.2 Referentes Teóricos

2.2.1 Interacción social.

Vygotsky (como se citó en Carrera y Mazarella, 2001) menciona:

La relación que se establece entre aprendizaje y desarrollo se fundamenta en la Ley Genética General, donde se establece que toda función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces, o en dos planos. Primero aparece en el plano social y luego en el plano psicológico. Luego se observa entre la gente como una categoría *interpsicológica* y luego dentro del niño como una categoría *intrapsicológica*.

De esta manera se considera que el aprendizaje estimula y activa una variedad de procesos mentales que afloran en el marco de la interacción con otras personas, interacción que ocurre en diversos contextos y es siempre mediada por el lenguaje. Esos procesos, que en cierta medida reproducen esas formas de interacción social, son internalizadas en el proceso de aprendizaje social hasta convertirse en modos de autorregulación (p.43).

Los conocimientos en la interacción social y la naturaleza se deben a las contribuciones realizadas por Lev Vygotsky, quien reconoce la estrecha relación existente entre lenguaje, pensamiento y la influencia del medio.

La Zona de Desarrollo Próximo es la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver independientemente el problema y el nivel de desarrollo potencial determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz (Vygotsky, 1987, p.211).

De ahí la importancia del medio cultural en la construcción de conocimientos por parte de niños y niñas y la conmutación que estos eventos del entorno tienen en su aprendizaje significativo, el cual permite la expresión auténtica de sus intereses individuales. Tal experiencia no puede llevarse a cabo sin utilizar el método que emplean con naturalidad los jóvenes para explorar sus propias posibilidades existenciales.

Así mismo, para Vygotsky (1987) es muy importante el papel que juega el adulto en el aprendizaje del niño, pues todo lo que haga este será fundamental para su crecimiento; esta idea es fundamental ya que, en principio, establece la intervención de un sujeto ya formado (sea desde la perspectiva familiar o sea desde la perspectiva escolar: padres, maestros), que dará base al desenvolvimiento cultural y comunicativo de los infantes.

Para Vygotsky (1987), el juego también es un proceso fundamental en los niños, ya que en este se desarrollan reglas sociales y a partir de la interacción con el otro elaboran

significados abstractos y del mundo, lo cual se convierte en una característica fundamental de los procesos psicológicos superiores y le permite adquirir la autorregulación y el autocontrol.

Seguidamente, dentro de las contribuciones sobre los avances y la naturaleza de la *Interacción social*, se toma en cuenta la teoría de Marc y Picard (1992), quienes hacen referencia sobre el vínculo existente entre la comunicación y la relación entre dos o más individuos; sin duda alguna promueve el intercambio entre un emisor y un receptor, quienes desempeñan actitudes activas ya que constantemente están cambiando de roles y dándole significado a sus percepciones. Desde esta perspectiva se pone de manifiesto la importancia del lenguaje dentro de las relaciones sociales, ya que se solidifican las interacciones y se da un sistema de acciones, reacciones y estímulos.

Vale la pena resaltar que, para estos investigadores, en las relaciones que establece cada persona se deben tener en cuenta muchos aspectos tales como: la personalidad, ya que cada una de ellas tiene un cúmulo de experiencias, historias, nivel intelectual y cultura propia; también las situaciones en común, pues de ellas se desprenden los objetivos y fines de una interacción; y la significación, ya que si se confluye dentro de un mismo marco de referencia, la comunicación tendrá un efecto de cadena permeado por una representación y una experiencia emocional, Marc y Picard (1992).

Según Marc y Picard (1992) “La institución es un organismo estable que obedece a ciertas reglas de funcionamiento (instituciones políticas, económicas, escolares...), que obedece a normas, roles, valores y conductas sociales” (p.91). En este sentido, se puede afirmar que no existe interacción social fuera de uno de estos marcos de referencias, puesto

que las relaciones interpersonales se circunscriben atendiendo a la familia, la educación y la religión, que en un primer plano se enmarcan en la cotidianidad del hombre.

Dentro de la dimensión social el ser humano cumple con sus roles, Marc y Picard (1992) establecen una relación dinámica e interactiva, en donde prima el conjunto de actitudes y comportamientos que se espera en relación a sus compañeros en diferentes situaciones, pero también juega un papel relevante el conflicto de dichos roles pues se da con frecuencia debido a diversas causas entre estas se encuentra roles que no están bien definidos, en donde se cambia el estatus y el padre cumple función de hijo y viceversa, entonces se enfrentan dificultades en cuanto a las conductas.

Entre otros temas, se puede afirmar que en los roles también priman los intereses personales y el poder, visto desde una jerarquía de intercambio y negociación, es decir la persona actúa, pero al mismo tiempo negocia su participación entre los miembros de su comunidad y así satisface sus propias necesidades, encaminadas a la interacción social (Marc y Picard, 1992).

Interacción social, discurso y aprendizaje en el aula es la propuesta investigativa de Mata (1993), quien hace especial alusión al aula como escenario socio-cultural en donde hay reglas específicas que los distinguen de otros y en donde además la forma del discurso muestra patrones culturales y de conocimiento, lo que se relaciona con lo propuesto por los autores Marc y Picard (1992). En este sentido, afirma que en la clase los estudiantes deben potenciar la competencia comunicativa no solo para el componente académico sino para objetivos de tipo social-interpersonal.

El autor Mata (1993) resalta que, si bien el aula tiene unas reglas, el estudiante debe conocerlas, debe apropiarse de estas y emplearlas en los diferentes escenarios, para pedir la palabra, para esperar su turno y para escuchar al otro; todos estos son procesos que rigen la interacción social y es así como la comunicación se empodera, pues el lenguaje en sus aspectos semánticos, sintácticos y pragmáticos resulta relevante para el éxito escolar.

El discurso en el aula cumple un papel fundamental no solo para expresar conocimientos, sino para propiciar las relaciones interpersonales que se establecen en ella y es así como se afirma que las características del pensamiento del sujeto no son las causas de su comportamiento en el aula o fuera de ella, sino que son el resultado de diferentes factores madurativos y de aprendizaje Mata (1993), es decir, cada individuo de acuerdo a su cultura, contexto y a las situaciones de interacción que vive, va modelando sus formas de comprender y comunicar la realidad.

Por otro lado, en cuanto a los contextos de interacción social, se debe destacar el papel de la familia y la comunidad, según Smale (2003): “constituyen la fuente de la mayor parte de la asistencia, el cuidado y el control” (p.94), es decir, sobre ellos recae el papel de la socialización, el establecimiento de normas que permitan al ser desenvolverse en la sociedad respetándolas y de igual manera ayudarlos a resolver problemas de su entorno o redes sociales.

Así mismo, dichas normas deben ser adoptadas y aceptadas, de allí el papel fundamental de la comunidad, pues estos deben mostrar al niño un referente de vida que le permita enfocar su propio proceso de internalización. En estas interacciones con el entorno el

niño va aprehendiendo con su actuar las causas y sus efectos, también va formando su personalidad, encaminada a ser ciudadano social y activo de su proceso.

Entre tanto, Gil (1999) concluye que en las interacciones también enmarcan relevancia los grupos sociales por tanto “pone de manifiesto la influencia que tienen las condiciones en que transcurren las relaciones intergrupales, y en especial la posición que ocupan en el entramado social” (p.375), es decir, los grupos pueden convertirse en gran motor para el desempeño del ser humano, debido a que actúan como red de apoyo a su desenvolvimiento y centran su atención en el fin común siguiéndose por principios del bien común y la sana convivencia.

2.2.2 Interacción social, mediación semiótica y aprendizaje.

La investigación realizada por Rodríguez (2003) plantea que la psicología tradicional, a partir de un modelo de ciencia, ha caracterizado el estudio de los procesos de desarrollo, aprendizaje y cognición de manera aislada, sin tener presente que todas las actividades que realiza el ser están mediadas por herramientas y signos propios de los contextos históricos culturales, sociales e institucionales; en consecuencia, debe realizarse una reconceptualización de los mismos, lo cual implica un análisis crítico y algunos cuestionamientos de formas previas de aproximación.

Ahora bien, para que estas transformaciones conceptuales se lleven a cabo se debe vivir y/o laborar en los contextos específicos, teniendo en cuenta que: “Los contextos se transforman con el transcurrir del tiempo en la medida en que se producen y diseminan

tecnologías que amplifican las capacidades humanas y llevan a redefinir nuestras relaciones con el entorno físico y social” (Rodríguez, 2003).

La actividad diaria implica la transformación mediata e instrumental del medio a través de la conducta mediante los signos, los cuales originan una interacción social, sumado a esta posición se encuentran Greenfield y Bruner (citado en Rodríguez, 2003) quienes coinciden al sostener que no hay fenómeno biológico que ocurra al margen del ambiente.

Así mismo, la autora aclara que en la interacción del individuo con el ambiente se configura la actividad haciendo énfasis en que el foco de atención no son las interacciones solamente sino los instrumentos, herramientas que se utilizan para realizar las actividades, todos aquellos signos creados por el ser en medio de su interacción y que contribuyen a la misma. Para aclarar estas transformaciones se debe tener en cuenta que: “El uso de la interacción social y la mediación como herramienta para abordar la relación desarrollo-aprendizaje, cuestión esencial de la investigación, no niega o descarta la existencia de los determinantes biológicos en el desarrollo humano” (Rodríguez, 2003).

En este mismo sentido, la autora concluye al expresar que lo fundamental de la aproximación sociocultural para el estudio de la mente es la construcción de explicaciones que den luz sobre el reconocimiento de los escenarios culturales en los procesos de desarrollo y aprendizaje, teniendo en cuenta en planteamientos de Vygotsky (1987) que del mismo modo que las herramientas permiten la manipulación y transformación externa del medio, los signos viabilizan la manipulación y transformación interna.

La condición social, característica inherente del ser humano, exige la construcción de relaciones interpersonales y el cuidado para preservar las mismas, característica que lo difiere de las demás especies animales brindándole la oportunidad de formar sus constructos y cimentar su personalidad. En su afán por mejorar las relaciones que se crean en el marco de la convivencia, se han establecido infinitos parámetros que articulados apuntan al desarrollo de competencias ciudadanas que todo ser debe poseer y poner en práctica. (Rodríguez, 2003).

Desde una perspectiva humanística, Estrada y Atuesta (2008), de la Universidad EAFIT, proponen analizar las interacciones sociales y su relación con el aprendizaje, a partir de las situaciones que se presentan en la escuela y así mismo su relación con estrategias concretas que sean factibles desarrollar y estimulen las competencias comunicativas. Con respecto a las interacciones sociales, Estrada y Atuesta (2008) establecen:

Los contextos de aprendizaje vienen modificándose continuamente entorno a las demandas de tipo social y la llegada de múltiples medios y tecnologías, los cuales trascienden la vida cotidiana de todas las personas. Así mismo, la realidad nos permite observar y vivir la cantidad de cambios que absorben al estudiante y que regulan su comportamiento. (P.1)

Uno de los principales cambios que traen consigo el devenir de los años radica en la forma en la que las personas se comunican y establecen relaciones, definiendo nuevas formas de interacción mediada por una convergencia de tecnologías, las cuales trascienden a la vida cotidiana de todas las personas (Estrada y Atuesta, 2008). Es por esto que los procesos de enseñanza y aprendizaje actuales requieren de un conjunto de acciones pertinentes en este contexto social y comunicativo, respondiendo a las necesidades de los diferentes entornos, de

esta manera se estaría fortaleciendo las interacciones y las estrategias que fomentan el desarrollo cognitivo, con el único objetivo de formar jóvenes íntegros y competentes para afrontar cualquier tipo de desafíos.

Dentro de las categorías que se desglosan en torno al presente estudio, se encuentra en primer lugar la interacción, como los procesos conjuntos que se realizan para la construcción de conocimientos donde intervienen muchos aspectos, teniendo en cuenta que las relaciones con las personas son siempre dinámicas y dependen de la cultura que posean los grupos; por lo tanto, es difícil establecer un límite entre lo afectivo, lo cognitivo y lo cultural como lo expresa en informe de la investigación Gestión de la Tecnología E-learning: “Se deben promover acciones que ayuden a los usuarios a gestionar procesos de intervención dinámica en contexto y su aproximación a los contenidos de aprendizaje, concretando interrelaciones significativas relevantes al conocimiento que se quiera construir”(Estrada y Atuesta, 2008, p. 1).

La gestión de las interacciones entre aprendices, docentes y contenidos cobra sentido en el marco del aprendizaje si permite guiar el acto comunicativo, fortaleciendo y estimulando de esta forma la construcción cognitiva individual y colectiva. Según Persson (2000) hasta que no esté consolidada la adquisición de una cultura que posibilite actuar de manera autónoma respecto al proceso de aprender, se deberá gestionar la interacción entre los participantes de un curso de aprendizaje a partir de distintas actividades de formación.

Entre algunas actividades exitosas en lo que respecta a la utilización de las TIC, es frecuente encontrar que los estudiantes trabajan con sus compañeros y profesores tratando en la mayor posibilidad que los contenidos sean utilizados para la solución de problemas o para

enfrentar otras situaciones de carácter formativo; de esta manera, Trujillo, Zea y González (Citados en Estrada y Atuesta, 2008) establecen que las tareas causan impacto en los aprendices porque les son relevantes a su construcción de conocimiento individual y grupal. No obstante la interacción está afectada no solo por los mediadores, sino por las dinámicas propias del entorno, en donde las estrategias cobran sentido en cuanto las condiciones de un ambiente de aprendizaje ” (Estrada y Atuesta, 2008, p.2)

Así mismo, los resultados que se obtengan de los procesos deben corresponder a la intención del ambiente de aprendizaje, para así durante la autorregulación se valoren las inconsistencias o desacuerdos de la interacción y poder proponer mejoras para los futuros encuentros.

2.2.2.1 Ambientes y aprendizaje colaborativo. De igual forma se encuentran las convergencias de algunos autores en lo que respecta al aprendizaje colaborativo, la mayoría de ellos de los más importantes si de investigación educativa se habla, Wagner (1994-1997) Northrup (2001) y Hiltz (1994) destacan que lo importante en la colaboración es la interacción social, de tal manera que el aprendizaje colaborativo busque propiciar espacios en los que se desarrollen tanto las habilidades individuales como las grupales.

El aprendizaje colaborativo se genera en ambientes que posibilitan el intercambio de ideas, el desarrollo de habilidades comunicativas y sociales, de igual forma que el logro de las metas se da en cooperación con otros. Hablando de aprendizaje colaborativo, cabe anotar a Piaget y a Vygotsky, teniendo en cuenta que uno de los aspectos relevantes de este tipo de aprendizaje que tiene la teoría de Piaget es la interacción de los participantes y la resolución de problemas entre pares, lo que implica una organización de pensamientos propios

posibilitando la transición entre las etapas haciendo de la interacción comunicativa un elemento vital para la construcción de saberes. En consecuencia, el aprendizaje colaborativo permite: aprendizajes más profundos, pensamiento crítico, comprensión compartida y retención a largo plazo, aspectos que resultan primordiales en la educación del siglo XXI (Estrada y Atuesta, 2008).

En tercer lugar, las comunidades virtuales vistas como una de las opciones más comunes para el intercambio comunicativo y los establecimientos de relaciones significativas para quienes intervienen en ellas. El aprendizaje en estas comunidades es definido como el proceso en el cual un individuo a partir de un fenómeno de activación y unos insumos, adquiere conocimientos, que codifica y almacena en su mente, dichos conocimientos se verán reflejados en habilidades como: saber-saber, saber-hacer , saber-ser saber-convivir (Delors,1996) estas comunidades interactivas tienen como propósito aportar a un proceso de aprendizaje en el cual intervienen un conjunto de condiciones de tipo socio cultural, tecnológico, económico, temporal, espacial y que además se encuentran definidas bajo un contexto que posee normativas y tendencias.

Cabe resaltar, cuando se tiene un entorno virtual educativo de aprendizaje, tanto las interacciones como la dinámica de aprendizaje son elementos primordiales, ya que el sentido de pertenencia del individuo con la comunidad está asociado a la satisfacción de logros.

Por último, en cuanto a los proyectos colaborativos manifiestan que hacen posible la identificación de situaciones de referencia propicias para desencadenar aprendizajes en contexto, donde la colaboración junto con la investigación e interacción comunicativa se convierten en motivación para el aprendiz, permiten darle una organización a los

conocimientos, integrando las áreas y teniendo en cuenta los saberes previos, a su vez que las relaciones entre las fuentes de información, los procedimientos para comprenderlas y utilizarlas sean llevadas a cabo por quienes desarrollan el proyecto y no por los profesores como sucede en los enfoques tradicionales (Estrada y Atuesta 2008).

Estas teorías establecen para lograr estimular la interacción de los estudiantes de forma efectiva, no es algo fácil, se requiere una planeación detallada, una coordinación e implementación de un currículo, que integren pedagogía y tecnología además de conocer a profundidad las características de los entornos.

Es importante resaltar la información planteada por Estrada y Atuesta (2008) en ella se brindan elementos que pueden ser llevados a la práctica para favorecer el desarrollo y fortalecimiento de competencias en los aprendices. Con respecto al tema de esta investigación, los aportes de la teoría tributan a la comprensión de la interacción social, al aclarar los aspectos que inciden en los diferentes entornos y cómo se ve permeado los estilos de comunicación de las diferentes culturas.

2.2.3 Entornos educativos: comunicación y relaciones entre actores.

Desde el componente de Interacción social, se halla la perspectiva de Rizo (2007), “Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas”, donde afirma: “la comunicación puede concebirse como la interacción mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan o adaptan sus conductas al entorno” (p.3). Además, esta comunicación la detalla como un proceso que cimienta o fundamenta la

vida en sociedad y a su vez se activa como mecanismo de diálogo para la convivencia entre los sujetos.

Es preciso destacar el rol de la interacción comunicativa, ella se convierte en el principio de manifestación de la cultura y al mismo tiempo organiza las diversas experiencias humanas, por tanto muestra estrecha relación con los entornos educativos, pues en ellos se dan procesos de socialización entre los actores construidos a partir del diálogo y con ello se conciben como miembros de una comunidad. Por consiguiente, Rizo (2007), ratifica: “La socialización supone la capacidad de relacionarse con los demás, de incorporar las reglas del entorno, negociarlas y ajustarlas a sus necesidades” (p.4). Visto desde la perspectiva de los ambientes escolares focaliza su atención a esas relaciones por medio de la comunicación establecida por los estudiantes y en general los miembros de una comunidad educativa y, en últimas serán las que posibiliten las formas de convivencia manifestadas en el devenir académico.

La realidad social que viven los estudiantes se debe tomar como fundamento para comprenderla y transformarla, es decir, los conflictos, la clase social, las expectativas, el lugar donde viven, las normas, los hábitos, la subcultura a la que pertenecen, las creencias, las pautas de crianza y todos los rasgos culturales que hacen parte de un individuo se deben tener en cuenta en la práctica pedagógica, porque de ellos se obtiene un material de trabajo que proporciona herramientas para producir procesos de socialización y comunicación (Rizo, 2007).

Vale la pena mencionar, en la vida los sujetos aprenden no solo de otros sino también con los otros, a partir de allí desarrollan la reflexión, además construyen e interiorizan

conocimientos que le servirán en sus relaciones. La escuela como espacio formador posibilita todas estas interacciones y debe propender porque en ella se creen estos espacios de reflexión con el otro de tal manera que puedan crear sus propias concepciones y percepciones desde una política de sana convivencia Rizo (2007) Afirma:

La interacción en el aula se ha abordado desde distintos enfoques y se ha centrado en unidades de observación muy variadas, tales como acercamientos cuantitativos, la relación pedagógica, las relaciones de género, las diferencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje por áreas del saber, los factores que propician el éxito o el fracaso escolar y, más en el terreno de lo que nos ocupa, la comunicación, tanto mediada como interpersonal. Este tipo de interacción comprende al conjunto de procesos de relación e intercambio de información que se dan entre los sujetos participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje. El intercambio de información no se limita al contenido de los cursos, sino que es más abarcador y toma en cuenta, también, informaciones personales, relaciones de poder, compañerismo, etc. (p.7)

Hoy día cobra importancia el contexto que se vive en la escuela, es decir, todas las situaciones que rodean el proceso educativo, pues esto enmarca la calidad de interacciones en el grupo, las reglas, las personalidades, los estados de ánimo, los líderes y en si el clima situacional determina el ambiente de la clase y por ende la internalización del conocimiento (Rizo, 2007).

Hay que destacar que, para Rizo (2007), el aula es un espacio de relaciones donde participan los diferentes marcos de referencia de las personas y estos pueden propiciar

progresos o conflictos, por ende se debe considerar el aula como un espacio para el diálogo, pues, se convierte en un microcosmos en donde las interacciones conductuales forman un sistema social, de allí la reflexión debe ser una constante en los diferentes procesos.

Otro elemento fundamental a tener en cuenta, según Rizo (2007), es la “comunicación no verbal, de esta se obtiene información básica sobre los estudiantes cuando comunican sentimientos y emociones personales, por ejemplo, el rostro puede demostrar miedo, sorpresa, cólera, alegría, ansiedad, etc.” (p.10). El docente como acompañante de la práctica pedagógica debe mantenerse en constante observación de todos estos aspectos que sirven para vislumbrar posibles casos de comportamientos inadecuados y pueden confluir en situaciones conflictivas.

2.2.4 Naturaleza de los conflictos.

Para entender cómo debe abordarse un problema conflictivo, en primera medida es necesario aclarar que el término *conflicto* hace referencia a situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo por sus intereses, inquietudes o deseos (Vinyamata, 2001). De lo anterior se deduce que el conflicto es inherente al ser humano, a la sociedad misma, un fenómeno del cual ninguna persona puede escapar. En palabras de Pérez y Pérez (2011) el conflicto presenta los siguientes rasgos:

Divergencia de intereses: convencimiento de que las aspiraciones u objetivos de las partes no pueden lograrse simultáneamente.

Inherente a la naturaleza humana: Es un fenómeno normal que se produce entre los grupos, comunidades y pueblos, que posee potencialidades positivas y puede tanto poner en crisis como fortalecer las relaciones.

Incompatibilidad: Exclusión de dos o más elementos de un conjunto, donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos. Los intereses pueden ser incompatibles o percibidos como tales (p.19).

Normalmente el concepto de conflicto es asociado de forma negativa; sin embargo es importante rectificar la concepción que se tiene de los mismos, Torrego (2007) expresa: “Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, sus valores, sus deseos, aspiraciones y objetivos son incompatibles o se perciben como incompatibles” (p.20), es decir que no precisamente deben presentarse agresiones físicas o verbales para que un conflicto quede en evidencia a simple vista, el conflicto hace parte de nuestra cotidianidad, es inherente a la condición social del ser humano por el simple hecho de que cada persona en el mundo es diferente a las demás, convirtiéndose a su vez en una oportunidad de aprendizaje, al momento de no estar de acuerdo con la opinión del otro se percibe allí inmediatamente un conflicto, ahora bien, la manera como se resuelva esa diferencia hace que el encuentro tenga consecuencias positivas o negativas, que la convivencia mejore o por el contrario se vea afectada.

De igual forma Vinyamata (2001), converge con Torrego (2007) al señalar la inherencia que tiene el conflicto con el ser humano al expresar:

El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. (p.129)

2.2.4.1 Abordaje de los conflictos a través de la Mediación. Torrego (2007) plantea que la mejor manera de abordar situaciones de conflicto es a partir de la mediación, ya que esta es una manera para llegar a la reflexión y solución; esta aseveración coincide con la realizada por Vinyamata (2003), cuando afirma que el conflicto es propio del ser humano y que hace referencia a las necesidades por vivir.

Dentro de la sociedad, el ser humano se ve enfrentado a diferentes circunstancias que deterioran la buena convivencia en la medida en que sus actitudes y/o comportamientos se tornan violentos, el querer imponer sus ideas ante los demás, el no aceptar las diferencias, la intención de ejercer poder, entre otros, han ocasionado la aparición de conflictos que si no son bien manejados terminan en enfrentamientos violentos, ya sean verbales o físicos.

Es muy importante que al momento de solucionar un conflicto se deba analizar cada una de las situaciones, escudriñar bien hasta encontrar la razón o razones por las cuales se generó el conflicto. Para este análisis se hace necesario saber por qué se producen y cuáles son los elementos que lo conforman.

En primer lugar, hay que tener en cuenta la identificación de las causas que originaron el conflicto, Torrego (2007) las clasifica de la siguiente manera: por problemas de comunicación, aquí tienen cabida los malos entendidos, las malas maneras etc.; por necesidades e intereses, que a su vez pueden ser psicológicas ya sea el pertenecer a un grupo, mantener una relación o materiales, posesión de un objeto o de un bien, como última causa por valores o creencias, es decir, por las discrepancias sobre formas de entender lo que es bueno y lo que es malo. Un conflicto no necesariamente se origina por una sola causa, éste puede tener simultáneamente varias.

En segundo lugar, es imprescindible reconocer los elementos que subyacen en el conflicto, como lo son las personas, principalmente las protagonistas aunque en muchas ocasiones intervienen terceras personas, éstas también deben ser tenidas en cuenta; las percepciones del problema, la manera cómo lo miran los involucrados; los intereses o necesidades, qué es lo que pretende cada una de las partes y por último los valores, las creencias o principios que están presentes en el interior de cada una de ellas.

Es normal y hace parte de la cultura organizacional de las escuelas presenciar conflictos entre pares, solucionados en su gran mayoría, de forma violenta; llegan incluso a las agresiones físicas, verbales. Muchas veces la reiteración de estos conflictos ha terminado en bullying con severas consecuencias; esto sucede debido al desconocimiento o a la falta de orientación que tienen los estudiantes sobre la complejidad que encierra el manejo del conflicto y la forma de mitigar o solucionar estos encuentros.

El conflicto presenta aspectos positivos y negativos; los positivos son los aspectos constructivos que mejoran las relaciones, movilizan a un cambio y se intenta una solución; los

negativos son los que deterioran las relaciones, por los resentimientos y las inculpaciones Darino y Gómez (2000). Por lo tanto, es fundamental visualizar el conflicto desde una perspectiva positiva, tratando que éstos se solucionen y redunden a su vez en una transformación y crecimiento personal de los involucrados.

Es relevante que al abordar el conflicto se precisen los tres estilos de afrontamiento, ya que la forma cómo se aborde o su posible solución es un factor importante para que el proceso concluya con éxito. Estos tres estilos de afrontamiento según Torrego (2007) son:

El Estilo agresivo se caracteriza por la Imposición, presión, búsqueda de ganancia a costa del otro, intransigencia, deseo de vencer, manipulación, ejemplificado en frases como “¡Si quieres que seamos siendo amigos tienes que hacer lo que yo te diga y si no te vas a enterar! (p.27).

Normalmente este es el estilo que más se deja entrever en la actual sociedad, desde los más chicos hasta lo más adultos.

Por su parte, el estilo pasivo o blando se identifica por el abandono rápido y fácil de la posición inicial, sumisión, cesión ante las presiones, sacrificio de los intereses propios, timidez, falta de seguridad en uno mismo, este estilo se observa claramente cuando en medio de la solución se escuchan frases como “Bueno, haré lo que tú quieras, pero no te enfades conmigo” (Torrego 2007).

Por último el Estilo positivo, comprensivo o cooperativo está representado por rasgos como separar a la persona del problema, considerar al otro como una persona digna de tener en cuenta y de ser escuchada, defender la propia opinión sin lesionar los derechos de los

demás, intentar entender las razones del otro, buscar una solución que satisfaga a ambas partes. Este estilo se denomina también asertivo y es normal escuchar o emitir enunciados como “Me siento incómodo y dolido con lo que has dicho. Me gustaría que escucharas lo que yo pienso y que habláramos”. Este último estilo es el que se propende difundir en las escuelas de formación como alternativa para llegar a acuerdos, resolver los conflictos y mantener una sana convivencia (Torrego, 2007).

Binaburo y Muñoz (2007), por su parte, enfatizan en la *mediación*:

La mediación es un proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para comprender el conflicto y puedan llegar por ellas mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro. (P.139)

Desde las escuelas, lugar donde los estudiantes pasan la mayoría de su tiempo, es el docente el principal mediador entre ellos, de igual manera aquellos pares que han tenido las directrices necesarias y actúan de forma oportuna para mediar y guiar el proceso de conciliación entre dos o más personas. Aunque el mediador juega un papel importante en el proceso de resolución del conflicto no pretende ni llega a ser protagonista del momento Vinyamata (2003), expone:

El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación (p.17).

A su vez debe dar confiabilidad y fidelidad sobre los acontecimientos de los que es testigo y apoyo, sin duda alguna se constituye en un elemento importante cuando las dos partes del conflicto no son capaces de llegar a acuerdos entre ellas.

2.2.4.3. La escuela. Si bien es cierto algunas instituciones educativas, interesadas en mejorar la convivencia escolar y dejar atrás la imposición, el castigo y todo el enfoque tradicional relacionado, han implementado políticas públicas, programas, proyectos, investigaciones que coadyuven a entregar a la sociedad un ser con una formación integral, que pueda enfrentarse con gran capacidad, sabiamente, a los conflictos que se le presenten, muchas aún se encuentran con un sinnúmero de obstáculos al pretender educar a todos sus discípulos por igual, creyendo que tienen las mismas fortalezas y debilidades, sin ser capaces de tomar decisiones ante esto.

Chaux (2006) expone: cuando la escuela entienda que todas las personas son diferentes y trabaje por la autonomía de las mismas, se podrá decir que se está trabajando por el desarrollo moral, respeto y por la valoración de las diferencias y por ende llevaría al aprendiz, sin importar cuál sea el contexto en el que se desenvuelve, a mejorar la forma

como se relaciona con los otros desde el diálogo para presentar sus puntos de vista y escuchar atentos las razones o justificaciones de los demás; pero lo más significativo es que tomen consciencia de que en la vida permea acuerdos y desacuerdos cuando se vivencia el proceso de resolver conflictos.

En consecuencia Chaux sostiene que es en la escuela donde se debe promover la formación en Competencias Ciudadanas, teniendo en cuenta cada uno de los ámbitos en que se agrupan las mismas, siendo éstos los siguientes: Convivencia y paz, busca la interacción pacífica con personas, a menudo tienen intereses que se contraponen con los de los demás; participación y responsabilidad democrática, cuyo objetivo es lograr en un grupo de individuos acuerdos sobre reglas y normas que lo regirán, pretendiendo siempre el bien común; por último pluralidad, identidad y valoración de las diferencias en el cual se hace necesario evitar cualquier tipo de discriminación (Chaux, 2006).

Es de anotar, el último ámbito el cual tiene más relevancia sin desmeritar los otros, debido al problema central de la presente investigación, es el fortalecimiento de las habilidades de los estudiantes para resolver conflictos de forma pacífica. “Los seres humanos llevamos miles de años conviviendo y seguimos aprendiendo a convivir” (Chaux 2006, p.149). Esto es, con actitudes comprensivas de aceptación de las diferencias y conscientes que a diario las personas con las que interactuamos tienen algo para ofrecer a los demás; desde enriquecer los conocimientos hasta hacer del otro alguien mejor.

Cabe resaltar que el hombre inteligente no es aquel que posee un bagaje de conocimientos ni aquel que lee tantos libros y mucho menos aquel que memoriza un sinnúmero de ideas en lugar de crearlas y recrearlas. Un hombre inteligente es el que se

muestra abierto ante los demás, brindando de él lo mejor para el bienestar social y aquel que utiliza los conocimientos que posee en situaciones que ameritan la puesta en práctica de los mismos (Chaux, 2006).

Por lo anterior, se hace necesario resaltar la función de la familia, la escuela y la comunidad, pues han de conformar una triada y trabajar en equipo para que haya sinergia al formularse metas, logros y tareas comunes y así propender por un bien común, además buscar potencializar el desarrollo integral del niño, quien es el eje central de estos tres espacios, en los cuales interactúa, aprende e interioriza comportamientos, esquemas y modelos producto de la diversidad de situaciones en las cuales se ve abocado y como es natural, algunas o la mayoría de las veces, no está preparado cognitiva y emocionalmente para solucionar en forma positiva los conflictos que se presenten. De ahí se hace necesario educarlo e instruirlo para adquirir las herramientas, para después ponerlas en práctica, intentando satisfacer sus necesidades y lograr el bienestar social, en sí.

2.2.5 El papel de la afectividad en el proceso educativo como proceso social.

La educación tradicional ha tenido como premisa enseñar conocimientos enfatizando en lo cognitivo descuidando lo socio-afectivo y lo emocional, pero hoy más que nunca la educación hace una mirada a desarrollar lo cognitivo de forma paralela a lo social, en este sentido en los centros educativos se debe orientar al pleno desarrollo de la personalidad del estudiante, así lo afectivo, cognitivo y moral serán garantía para prevenir problemas de violencia escolar.

La educación socio afectiva emocional nace como una respuesta de la psicología y la pedagogía, fundamentándose principalmente en la escuela nueva, la escuela activa y las propuestas asociadas a la llamada educación progresiva. Se propone una educación integral para la vida, la afectividad como premisa indispensable dentro del proceso cultural y social del estudiante. Lo que implica asumir al proceso educativo, como lo expresan Trianes y García (2002):

Un proceso caracterizado por la relación interpersonal. Toda relación interpersonal está impregnada por fenómenos socio-afectivo-emocionales. En el proceso de aprendizaje individual y autónomo también está presente la dimensión social. Todo esto exige que se le preste una atención especial por las múltiples influencias que ejerce en el aprendizaje de los alumnos. (p.4)

Durante los procesos académicos los estudiantes se relacionan con sus pares y en estas relaciones demuestran sus valores, creencias, sentimientos, además crean lazos de amistad que le proporcionan una convivencia amena; sin embargo, así como se crean alianzas, también por diferentes situaciones ocurren roces o conflictos que hacen parte de la rutina de la vida y dichos conflictos pueden producir respuestas violentas incontroladas, en donde se demuestran la tensión emocional, ya sea por estrés, problemas familiares y económicos, pérdidas de personas queridas, enfermedades, etc. Desde ningún punto de vista se justifica la violencia por estas situaciones tan complejas, pero todo esto exige una educación socio-afectiva-emocional preventiva (Trianes y García, 2002). Debe tenerse en cuenta que las escuelas son lugares de socialización:

En los centros educativos se presentan comportamientos violentos e indisciplinados que tienen en su base sentimientos de insatisfacción e inadaptación socioemocional en alumnos que, por distintos motivos, no se integran en el trabajo académico. Una vía para afrontar y prevenir estas situaciones es la llamada educación para la convivencia, que incluye una educación integral del ámbito social, emocional y moral, mediante programas integrados que persiguen objetivos de mejora de las relaciones sociales, madurez personal, educación emocional y moral, abordando estos aspectos en una educación y construcción de la persona (Trianes y García 2002, p. 4, 5).

Cada vez se encuentran en aumento las cifras de violencia escolar, situaciones que se salen de control debido a la falta de operatividad de planes y programas, por esto se hace necesario integrar en el currículo estrategias que permitan abordar situaciones de comportamientos violentos e indisciplina, teniendo como punto de partida las referencias de que dichos comportamientos tienen sus raíces en sentimientos de insatisfacción socioemocional de los estudiantes que, por diversas realidades, no se agrupan en los procesos pedagógicos.

Vale la pena destacar que los conflictos siempre estarán presentes, pero en cuanto se haya conseguido estructurar a los estudiantes en una personalidad segura, responsable, crítica, analítica y tolerante, se habrá dado un gran paso, pues estos tendrán la capacidad de discernir sobre las diferentes situaciones y determinar, a partir de una construcción conjunta de su

persona, sus actitudes en los diferentes contextos en que se desenvuelve. Según Trianes y García (2002):

La educación para la convivencia incluye entre sus objetivos promover competencias sociales en alumnos de educación infantil, primaria y secundaria. La competencia social se caracteriza por procesos internos (pensamiento autorregulador de solución de problemas interpersonales, procesamiento de información social, autoeficacia, autoestima y otros) que sustentan comportamientos considerados hábiles por las personas significativas con las que se convive, y además son comportamientos autorregulados, dirigido y controlado por la persona con el objetivo de tener éxito en sus relaciones sociales. Suponen conocimiento de las normas y criterios que definen el éxito social en distintos contextos. La educación para la convivencia integra el interés por promover habilidades sociales e interpersonales en los alumnos con el interés porque estas habilidades estén siempre al servicio de objetivos morales y pro-sociales. Se busca pues la educación socio-moral y afectiva de la persona, como expresión de una educación integral y como prevención efectiva de conflictos en el centro escolar, pero también en la sociedad democrática (p.6).

En consecuencia con lo mencionado por Trianes y García (2002), es claro que desde el preescolar se debe incentivar a los infantes en una educación para la convivencia, este es el camino para ejecutar planes para desarrollar competencias sociales y estos, a su vez, adquieran pensamientos de autorregulación, y así, con este recorrido ya adaptado, el

estudiante de primaria tendrá fundamentos y sus procesos internos demostrarán comportamientos propios de toda una estrategia basada en la educación para la convivencia.

La educación emocional debe ser entendida como un proceso continuo y permanente que procura potenciar el desarrollo emocional como parte indispensable del desarrollo cognitivo, es decir los dos deben confluír y constituirse en elementos esenciales del desarrollo integral de la personalidad, para esto es necesario potenciar habilidades sobre las emociones, sentimientos y afectos con el ánimo de preparar a la persona para enfrentar los diferentes retos de la vida cotidiana (Trianes y García, 2002).

Es importante resaltar que la educación emocional según Trianes y García (2002), tiene una serie de características conducentes a promover programas encaminados al desarrollo socioemocional y moral, algunas de ellas son:

Los planes aparecen en el currículo; las actividades están diseñadas para que las aplique el profesor o el orientador y su finalidad no es el cambio individual sino el cambio social; son actividades diferentes a la programación de materias académicas por tanto son atractivas para los estudiantes pues se integran; se trabaja desde la transversalidad buscando la construcción de la persona; la educación socioafectiva muestra perspectivas de desarrollo profesional a docentes, orientadores y estudiantes; el orientador es pieza fundamental del proceso, pues incentiva y motiva a todos en la elaboración de los planes (p.7).

De igual manera, esta educación tiene algunos procedimientos que buscan afianzar las relaciones e interacciones de los educandos, entre los cuales se pueden detallar: la discusión

en clase que se utiliza para la solución de problemas interpersonales o cuando se quiere estimular el conflicto cognitivo, el role-taking es la representación de un problema o situación y se debe pedir a los estudiantes una retroalimentación adecuada de la situación, la clarificación de valores en esta se descubre el valor y se acepta como propio, para así llevarlo a la práctica, el cambio de autoimagen en este la autoidentificación puede producir actuar de manera prosocial y el voluntariado inducido ayuda a cambiar la conducta habitual en servicio del otro (Trianes y García, 2002).

La misión de la escuela siempre ha sido formar desde una perspectiva integral, en donde los educandos sean capaces de enfrentarse a diversas situaciones de manera objetiva Trianes y García (2002) expresan que:

Al educar adolescentes nos planteamos que no queremos enseñar habilidades sociales como conductas discretas de las que pueda servirse el individuo para lograr sus fines y objetivos, sino desde una perspectiva humanista, queremos formar personas maduras, con habilidades sociales suficientes para tener apoyos y amistades, afectos y amores, felicidad personal, y que participen creativamente en la construcción y mantenimiento de nuestra sociedad democrática, integrando las diferencias entre las personas y asimilando la necesidad de ser solidarios y saber cooperar buscando objetivos colectivos (p.10) .

Finalmente, la educación en valores es clara al mencionar que su propósito fundamental es que las personas sean capaces de respetar al otro y trabajar de manera conjunta para alcanzar objetivos, es decir cooperar entre pares, construir de forma creativa la sociedad desde unos parámetros de democracia, solidaridad y apoyo, además solucionar de

forma pacífica los problemas interpersonales utilizando la negociación, ayuda y la adquisición de valores, todo con el único fin de que los estudiantes tengan la oportunidad de conocer, asimilar y practicar habilidades y competencias. Así mismo busca la mejora de los contextos de aprendizaje, en donde se creen lazos de amistad y el apoyo total de la clase, teniendo en cuenta que cada participante tiene historias sociales particulares y que es en la escuela donde se deben desarrollar estrategias que permitan una formación constructiva para ser felices y hacer felices a los demás (Trianes y García, 2002).

2.2.6 Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad.

La conflictividad escolar, según Fernández (1998), se evidencia en el aula de clases y fuera de ella de diferentes maneras, tales como interrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, robos, entre otros; es factible detectar el tipo de conflictos que se presentan en el ámbito escolar; por otro lado todos los conflictos se determinan con un término genérico “problemas de disciplina” lo que trae consigo un estado de crisis y la ruta tradicional para atender estos casos: incidente, tutor, jefe de estudios, director.

Esta forma tradicional de resolver las situaciones de conflicto evidencia una estricta aplicación limitada a subsanar lo sucedido dejando a un lado aspectos que son relevantes para llevar a cabo un buen proceso, entre ellos el análisis profundo de las causas por las cuales se originó la situación y relegar el contexto donde ocurrió el hecho, llamado curriculum oculto.

Es normal que con la inmediatez informativa de la tecnología, se encuentren en la red, y otros tipos de medios masivos de comunicación, noticias que magnifican las situaciones de conflicto en la escuela, ilustrando que las escuelas están llenas de violencia física y verbal y

que estas situaciones impactan en la calidad de la educación. Por ello, Fernández (1998) clarifica los términos que describen este tipo de conductas:

Cada tipo de hecho conflictivo exige unas intervenciones diferenciadas que apuntan a tres objetivos básicos: prevención, intervención y resolución del conflicto. Las medidas a tomar serán diferentes para solucionar el absentismo que para intervenir en la mejora de las relaciones entre iguales” (p.3).

A menudo en las escuelas se perciben actos disruptivos (atiende a la dificultad del alumno de aprender debido a los desórdenes, indisciplina, desmotivación y apatía en el proceso de enseñanza) dentro de las aulas y fuera de ellas. Este tipo de conductas son de las abundantes, las que causan estrés cansancio en el profesorado, pero de los que menos se hablan en los medios, ello es causa de cultivo de una escalada de conflictos. La violencia está supeditada cuando se incurre al daño físico o verbal a otro miembro de la comunidad, es importante aclarar los tipos de violencia, como lo hace la autora:

Sólo cuando se inflige daño físico, verbal o psicológico a otro miembro de la comunidad, ya sea adulto o un igual, se considera *violencia*; La violencia física puede tomar la forma de pelea, agresión con algún objeto o simplemente un daño físico sin importancia aparente; La violencia verbal se refiere a amenazas, insultos, motes y expresiones dañinas. Esta es sin duda la más usual y por ello la más repetida y visceral. La violencia psicológica a menudo pasa desapercibida y se refiere a «juegos» psicológicos, chantajes, reírse de, sembrar rumores, aislamiento y rechazo, como elementos más usuales (p.4).

Las relaciones de poder se constituyen en un aspecto muy importante dentro de este tipo de conflictos en especial la relación profesor-alumno ya que algunos enfrentamientos entre estos producen sentimientos de venganza, miedo y rencor ya que se convierten en blanco fácil de apuntar, en este mismo orden la solución de los casos graves trae consigo daños emocionales, dolorosos por parte de los dos miembros de la comunidad la única forma de restituir la relación y los afectos es la sinceridad y la actitud positiva entre todos.

Es importante aclarar que cuando se habla de violencia no solo se refiere a las agresiones a otras personas, esto implica también aquella que va dirigida a los enseres, o instalaciones, ahora bien, el destrozo o vandalismo puede ir dirigido hacia una persona y entonces se convierte en violencia indirecta de agresiones personales.

Los robos de pequeños objetos también constituyen un tipo de conflictividad, este tipo de situaciones se presentan con mayor frecuencia en escolares de menor edad, para esto se necesita de supervisión extrema en las aulas por parte del profesor, de igual forma la asistencia a la escuela de jóvenes que no pertenecen a la institución conlleva situaciones riesgosas para que se produzcan situaciones descontroladas y no sujetas a la normatividad del plantel, este tipo de situaciones se observan con mayor frecuencia en planteles públicos con puertas abiertas y con falta de vigilancia. El absentismo definido como la falta de asistencia de los estudiantes, lo que en algunos casos se justifica por el trabajo que debe hacer el estudiante fuera de la institución como manera de ayudar con los gastos familiares.

El abuso entre compañeros hace parte del curriculum oculto, situación que no es nueva en las escuelas, reclama interés al profesor porque puede representar un daño psicológico, social y físico para el discente que lo sufre, lo ejerce o lo contempla; en este sentido cabe

anotar la definición de **bullying** que da el autor, cuando a un estudiante: “lo someten, por tiempo prolongado, a agresiones físicas, burlas, hostigamiento, amenazas, aislamiento, etc. y se aprovechan de su inseguridad, miedo y dificultades personales para pedir ayuda o defenderse” (Fernández, 1998).

Las consecuencias de este tipo de actuación son de cuidado debido a su complejidad, ya que no solo están involucrados quienes lo reciben y quienes lo hacen sino también los espectadores, quienes en la mayoría de situaciones optan por callar ante este tipo de conductas.

Para que una agresión se considere «abuso y/o maltrato» ha de cumplir los siguientes requisitos según Olweus (citado por Fernández, 1998):

- a) La acción tiene que ser repetida, ha de haber ocurrido durante un tiempo prolongado, b) Existe una relación de desequilibrio de poder; de indefensión. víctima-agresor. No puede referirse a una pelea concreta entre dos individuos en igualdad de condiciones, en equilibrio social, psicológico, c) La agresión puede ser física, verbal o psicológica. Física referida a agresiones del cuerpo; verbal referida a insultos, motes, burlas, etc.; y psicológica referida a aislamiento, rechazos, chantajes, etc. (p.48)

En cuanto a la naturaleza de los abusos entre compañeros, la presencia de estos no escatima estrato social, ni lengua, ni religión; varía es la frecuencia con la que se presentan, las principales diferencias que conllevan a este tipo de actuar son: gordura, defecto físico, delgadez, pobreza-suciedad, vestimenta inadecuada, racismo, ramificaciones familiares,

ruptura de parejas, delegado, homosexual, buscona y agresiones profesor-alumno, alumno-profesor, igualmente se incluyen aquellos estudiantes que por alguna discapacidad presentan mayor probabilidad de ser objeto de burlas y agresiones.

Cuando las agresiones son por parte de un grupo, situación que se presenta con mayor frecuencia que el de individuo-individuo, va inclinada al sometimiento de un estudiante a un grupo de compañeros, caso que de no ser atendido puede impregnar en el clima relacional del grupo clase y abarcar a otros muchachos. En la mayoría de veces el grupo que percibe no brinda ayuda a la víctima por temor de que les ocurra lo mismo, solo ocurriría lo contrario si hay una formación de conciencia moral. Los observadores pueden tomar cuatro posturas o dilemas morales, ejemplificadas por Sonia Sharp (citado por Fernández 1998): promover y/o participar activamente en las agresiones, apoyar pasivamente las agresiones, rechazar pasivamente las agresiones y enfrentarse activamente a las agresiones.

Es de vital importancia aterrizar en las características de la víctima, ya que pueden presentarse diferentes tipos, aunque coincidan en la poca popularidad entre compañeros y producen el rechazo de sus compañeros para no recibir la ayuda de sus pares. Como las plantea (Fernández, 1998):

La víctima típica padece miedo y como consecuencia tiene una infancia o adolescencia infeliz. Ello está asociado a baja autoestima y posible fracaso escolar. Tiene mayor tendencia a la depresión, puede fingir enfermedades e incluso provocarlas en su estado de estrés. (p.9)

La víctima-agresor (Ortega, 1994; Ortega y Mora-Merchán, 1997; Olweus, 1979, Smith y Sharp, 1994). Esta categoría representa la estrategia más corriente para

salir de la situación, «me atacas, yo ataco». En muchos casos el foco del hostigamiento no es el agresor sino una tercera persona donde se reproduce el ciclo de victimización. Según Stephenson y Smith (1989) estos niños/as son los menos populares entre los compañeros y físicamente más fuertes que la víctima típica. Se les provoca con facilidad y ellos provocan a sus compañeros a su vez.

Por otro lado, Stephenson y Smith (1989) también distinguen entre la víctima típica y la víctima provocativa que busca la atención de los espectadores y muy especialmente entre el grupo de compañeros. Esta víctima provocativa logra el antagonismo y participa activamente en las situaciones de agresiones. Es más activa, asertiva y con mejor autoestima que otro tipo de víctimas; físicamente más fuerte y con facilidad para la provocación, suele protestar con más frecuencia a sus profesores.

En cuanto al agresor se muestra contento y regocijado por la popularidad que tiene entre sus compañeros, algunos ocasionan miedo o respeto. Lo más probable es que en la edad adulta este tipo de individuos se muestren como antisociales y predelincuentes en la adolescencia, la falta de culpa le impide restituir o reconocer sus errores, necesita ayuda para poder controlar su temperamento e integrarse a la comunidad de manera asertiva (Fernández, 1998).

Igualmente Patterson, De Baryshe y Ramsay, (citado en Fernández 1998), sugieren que los factores familiares predisponen para un alto nivel de agresión son: falta de cariño entre los padres o en la familia, el uso de la violencia física dentro de la familia y falta de normas de conducta claras y constantes. Otra interpretación mantiene que los padres de niños socialmente agresivos emplean técnicas inadecuadas para su control.

Las consecuencias que traen consigo este tipo de comportamientos pueden provocar grandes impactos en los miembros involucrados, para la víctima pueden ser traumas psicológicos, riesgos físicos, infelicidad, problemas de personalidad entre otras; por su parte para el agresor puede ser la antesala de una conducta delictiva, la concepción de obtener el poder a base de la agresión, es por esta razón que Fernández (1998) visiona el trabajo de la escuela de la siguiente manera: “Si en la escuela se pudiera obtener una conciencia moral de respeto entre los individuos y de cariño y apoyo del débil tendríamos potencialmente una sociedad del futuro más justa y cívica” (p.11)

Algunas de las actitudes que asumen los estudiantes durante el desarrollo de las clases como inquietud, falta de cooperación, mala educación, insolencia, desobediencia etc. Se constituyen como disrupción en el aula proporcionando de esta manera un campo inadecuado para aprender, es importante aclarar que el éxito de una clase depende en cierta medida del control que tenga el profesor sobre la misma, de esta manera, la disrupción proporciona un campo apropiado para no aprender, provocando roces entre el profesor y el alumnado, los niños disruptivos probablemente terminen en engrosando la fila del llamado fracaso escolar.

En este orden de ideas, la organización, el modelado del profesor, agrupamientos y desarrollo del curriculum se constituyen en unas categorías claves en el proceso del manejo de la clase por parte del docente, el exponer las reglas de comportamiento al inicio del año escolar contribuye esencialmente a hacer de la labor docente un acto eficaz y productivo, donde a pesar que el profesor deba cumplir con múltiples tareas como escuchar, calificar, observar, controlar y explicar sienta un regocijo al finalizar cada jornada sin sentir el más mínimo estrés. Sin embargo, en este sentido para evitar el estrés, Fernández (1998) plantea

que se requiere que el alumno reflexione y adopte otras formas de enfrentarse a los problemas y del profesor, que represente el papel de adulto e impulse y motive al alumnado en todo momento y no se deje llevar por sus propios sentimientos manteniendo autocontrol, ecuanimidad y actitud positiva ante los posibles conflictos.

Por otra parte, McManus (citado en Fernández 1998) define el estrés como: “un agobiante sentimiento no deseado de resultados de la percepción que tiene una persona de las demandas de una situación” (p.66). Entre las principales causas de estrés en los profesores se encuentran: la falta de comunicación entre colegas, comportamiento indisciplinado de estudiantes, malas condiciones de trabajo, falta de tiempo o demasiado trabajo e intento de mejorar los niveles académicos.

Los autores hacen un aporte significativo cuando se refieren a las diferencias que hay entre conflictividad y disrupción ya que comúnmente tiende a confundirse los términos, asimismo las características de la víctima y el agresor ya que en determinadas ocasiones se desconocen las actitudes de estas personas, todo esto permite enriquecer la práctica docente con el objetivo formar mejores personas que puedan transformar la realidad del país.

2.2.7 Alternativas de Resolución de Conflictos en la escuela.

Alzate (1997) perfila un marco teórico que muestra la forma en que se llevó a cabo la implementación de programas de resolución de conflictos en la escuela, tomando como punto de referencia la necesidad que hay de enseñarle a los niños habilidades que le permitan

enfrentar de forma correcta una situación conflictiva; además, se describe de forma breve el devenir histórico de la resolución de conflictos en la escuela.

Es de importancia anotar que, desde tiempos remotos, el conflicto se ha visto como algo netamente negativo mientras que hoy se considera que es un fenómeno inevitable de las relaciones interpersonales, esto estriba en cómo se asuma ya sea de manera constructiva o destructiva, por lo tanto, el problema no es si se eliminan o se previenen, la cuestión radica en la manera de asumir y enfrentar esas situaciones (Alzate, 1997).

En este aspecto cabe resaltar que se parte del supuesto que el conflicto tiene muchas funciones y valores positivos, estimula el interés y permite un cambio personal y grupal, ya que una vez el individuo ha percibido los beneficios de una resolución positiva aumenta la probabilidad de continuar alcanzando nuevas formas efectivas de afrontarlos.

El punto clave de esta situación radica en tratar de darle respuesta al siguiente interrogante: ¿qué es lo que determina que un conflicto adopte una postura positiva o negativa? Deutsh (citado en Alzate, 1997) plantea que hay dos ideas que pueden ayudar a dar respuesta a la pregunta: una hace referencia a que un proceso constructivo de resolver conflictos es similar a un proceso cooperativo de resolver problemas, mientras que un proceso destructivo de resolver conflictos tiene muchas de las características de los procesos competitivos de interacción social; y por otro lado los procesos y efectos característicos propiciados por un tipo dado de relación social tiende también a provocar este tipo de relaciones.

Teniendo en cuenta los principios antes mencionados y cómo la escuela y la familia influyen en el desarrollo de las predisposiciones a colaborar, competir, amar, odiar, es importante la tarea que se asumen de promover actitudes adecuadas para resolver conflictos en la escuela si mientras, se mantiene la idea de la mediación y la negociación, así como se utilizan en otros entornos, en este caso se convierten en las luces para guiar en la escuela este proceso (Alzate, 1997).

En lo que respecta a las bases teóricas de la resolución de conflictos en la escuela, actualmente es excesiva la frecuencia y el interés por la implementación de técnicas positivas en el enfrentamiento de conflictos que surgen y, cómo resultado de dicho interés y compromiso social por parte de las impulsadores, se han generado una infinidad de programas con el objetivo de formar un nuevo ciudadano más competente para enfrentarse a este tipo de situaciones; no obstante, este propósito no ha sido acompañado por una reflexión sistemática sobre el marco teórico sobre el cual deben apoyarse, ni una evaluación para determinar la eficacia de la implementación de dichos programas.

El marco teórico que proponen los autores debe, en primera instancia, afrontar el problema básico de la agresión humana, asimismo explicar los comportamientos agresivos y no agresivos que surgen a la hora de enfrentar los conflictos; poseer los conocimientos procedentes de la teoría de los conflictos; se parte de la idea de McCormick 1988 (citado en Alzate, 1997) al definir agresión como cualquier comportamiento hostil realizado por uno o varios individuos con la intención de causar daño psicológico, social o físico en uno u otros individuos; queda por sentado que esta definición se constituye entonces en la primera justificación de la implementación de programas de resolución de conflictos, dado que se

asocia con excesiva rapidez el conflicto con la violencia y es importante que se establezcan las diferencias entre ambas para poder resaltar las oportunidades que el conflicto brinda.

La resolución de conflictos reconoce una serie de reacciones, emociones y sentimientos que se originan en las diferentes situaciones conflictivas, precisamente son los programas de resolución de conflicto los que pretenden incidir en esas manifestaciones para que el comportamiento de los individuos ante él sea más positivo y permita que todas las partes que intervienen en él saquen el mejor provecho.

En segunda instancia, el marco teórico debería dirigir su atención hacia las explicaciones que las diversas teorías dan sobre el comportamiento agresivo. Existen múltiples causas de la agresión, entre ellas genéticas, evolucionistas y el contexto sociocultural; Alzate (1997) lo define de la siguiente manera:

La resolución de conflictos en el ámbito escolar asume que la agresión no es un rasgo fijo inevitable, sino que, además, más bien, la agresión es, fundamentalmente, un estilo de comportamiento ante el conflicto que es adquirido y que puede ser sustituido por estilo de resolución de conflictos no agresivos, de tal manera que los llamados sentimientos agresivos no necesiten traducirse en comportamientos agresivos (p.111).

Es de vital importancia hacer un breve resumen sobre el devenir histórico de la resolución de conflictos para una mayor comprensión al objeto de estudio; en sus inicios cabe mencionar a los Cuáqueros que son reconocidos como los primeros en introducir los programas de resolución de conflictos en las escuelas de los Estados Unidos hacia el año 1972

en nueva York, cuyos objetivos eran: desarrollar una comunidad donde los niños desearan comunicarse abiertamente, fortalecer su comprensión de la naturaleza, los sentimientos, ayudar a cada niño a ser autoconfiable y pensar creativamente sobre los problemas y comenzar a prevenir y solucionar conflictos (Alzate, 1997).

Más adelante, la puesta en práctica de las estrategias y filosofía de resolución de conflictos en el aula representa una visión particular de educación para la paz que además de considerar los problemas de violencia en partes muy distantes del mundo tiene en cuenta también los niveles de violencia en la vida cotidiana de los estudiantes. Es quizá por estos comportamientos cotidianos por lo que los programas de resolución de conflictos encuentran en el sistema educativo actual un sinnúmero de dificultades y resistencias. Los rasgos según Harris (citado en Alzate 1997) son:

1. La posesión de la verdad: el profesor y la administración escolar, son los únicos que poseen la verdad y el proceso que tiene lugar en el aula está centrado en el profesor, y él es quien imparte una serie de conocimientos a unos estudiantes ignorantes.
2. Competición: La clase tradicional es violenta y genera conflicto, porque es competitiva.
3. Pasividad: Según señaló Paulo Freire, la educación puede domesticar o liberar. Según los educadores por la paz, una parte de la responsabilidad de la violencia existe en el mundo, es debido a que en la educación tradicional los sujetos son enseñados a un sistema jerárquico en el que se digiere la información recibida sin

ser cuestionada, encaminando el proceso exclusivamente a pasar los exámenes y continuar adelante en el sistema.

4. Impotencia: los educadores han distinguido entre curriculum directo que es el que se enseña en clases y el curriculum escondido que es el que se aprende por el modo en que la clase y el proceso educativo están estructurados. Los alumnos aprenden más de los contenidos concretos, la obediencia a la autoridad, a través del curriculum escondido.

5. El uso de la fuerza: en el esquema de la educación autoritaria, frecuentemente se traspasa la barrera entre el hecho de ser autoridades en la transmisión de los conocimientos a usar métodos autoritarios para controlar a los estudiantes; procedimientos disciplinarios arbitrarios, falta de libertad o de ambiente inadecuado para expresar puntos de vista divergentes, etc. (p.115).

Los principios básicos de una pedagogía pacífica y por lo tanto de la resolución de conflictos a través del uso del diálogo, el aprendizaje cooperativo, solución de problemas y afirmación, posibilita un individuo crítico ante los conflictos, que sabe que tiene voz y voto en la solución de los mismos y además mejora ante cada problema su autoestima. La aplicación de las técnicas de resolución de conflictos al proceso educativo, se enmarcan en el propósito de llevar a la práctica los anteriores principios (Heredia, 1997).

En cuanto a la aplicación de los programas de resolución de conflictos, Alzate (1997) refiere que no se les puede pedir a los estudiantes que resuelvan conflictos si no se les han dado las herramientas para tal fin, no se puede esperar que se comporten de tal forma disciplinada si no tienen las habilidades para hacerlo. Es por ello que la inclusión de los

programas de resolución de conflictos en los curriculum escolares es un intento de ayudar a los jóvenes a resolver sus propios problemas y dotarlos de los recursos suficientes para que puedan controlar sus emociones. El testimonio de los profesores que han implementado programas para la resolución de conflictos en la escuela piensa que estos cumplen dos objetivos, por un lado, el ambiente del aula se torna más pacífico y productivo, donde el estudiante puede concentrarse más y aprender fácilmente; por otro lado, los estudiantes adquieren habilidades vitales que además de beneficiarlo en su proceso educativo también mejora sus relaciones personales.

La implementación de los objetivos de los programas de resolución de conflictos ha alcanzado diferentes niveles de profundidad entre ellos, la mediación por parte de los adultos, la mediación entre iguales, y la enseñanza en el aula. Es claro anotar que este tipo de programas supone la implementación de currículos específicos dirigidos a enseñar resolución de conflictos en el aula, pero hay que tener en cuenta que algunos educadores pueden tornarse deseosos de introducir reformas y de mejorar las habilidades de sus estudiantes al aplicar de manera excesivamente rápida e improvisada estos programas; es por ello que Levy (citado en Alzate, 1997) propone un análisis antes de desarrollar curriculum, en el cual se deben establecer preguntas como: “1) ¿Cuáles son los propósitos educativos que perseguimos?, 2) ¿Cuáles son las experiencias educativas que debemos ofrecer para alcanzar dichos resultados?, 3) ¿Cómo debemos organizar estas experiencias educativas? Y 4) ¿Cómo determinar si los propósitos han sido alcanzados?” (p.119).

Hablando en términos generales, la mayoría de los programas de resolución de conflictos cumplen adecuadamente las tres primeras preguntas, sin embargo, en la mayoría de los resultados no se desarrolla adecuadamente la evaluación de los resultados.

Para Alzate (1997), todos los programas deben partir del supuesto que el conflicto es positivo. Tomando como punto central este principio un programa de resolución de conflictos debería tener por lo menos los siguientes cinco apartados:

- 1) Comprensión del conflicto: ayuda al estudiante a definir el conflicto y sus connotaciones; identifica los mensajes sociales más habituales sobre el conflicto, revisa los tipos fundamentales de conflicto con los que podemos encontrar.
- 2) Estilos de enfrentamiento al conflicto: se consideran tres estilos básicos de resolver conflicto y efectividad de cada uno ellos (acomodación, confrontación y solución de problemas)
- 3) Proceso de comunicación: se describen los procesos de comunicación y los factores que los influyen (emisor, codificación, receptor, feedback, valoraciones, percepciones, asunciones, estilos de comunicación, etc.)
- 4) Habilidades para una comunicación efectiva: se desarrollan habilidades que permitan comportamientos comunicativos positivos (escucha activa, comunicación clara, escucha de los sentimientos, etc.)
- 5) Resolución de conflictos: se practica el proceso de resolución de conflictos colaborativo (técnica de solución de problemas: establecer el tono, definir el problema, explorar las alternativas, tomar la decisión, etc.) también se describen los procesos que implican terceras partes, mediación, negociación (p. 119).

Con relación a la importancia de la implementación de estos programas, Alzate (1997), expresa: “Las habilidades que un sujeto aprende en un programa de resolución de conflictos, le permite considerar más opciones y realizar mejores elecciones a la hora de enfrentarse con los problemas y conflictos cotidianos” (p.120).

El autor argumenta que la idea es “que la comunidad, en conjunto, disfrutará de beneficios cuando los miembros de la comunidad sean entrenados en la práctica de la mediación” (p. 120). De esta manera se formará y se forjará una mejor convivencia dentro y fuera de las Instituciones educativas. El texto es bastante claro y preciso, emplea un vocabulario entendible y permite asimilar las ventajas y desventajas de resolver un conflicto, de esta manera aporta a la presente investigación anotaciones a tener en cuenta al momento de observar las actitudes de los estudiantes, interactuar con ellos y determinar en qué medida la propuesta de investigación será pertinente y eficaz.

2.2.8 Factores que influyen en los comportamientos agresivos de los estudiantes.

Durante los últimos años la sociedad se ha visto envuelta en situaciones hostiles, la cotidianidad se caracteriza por ambientes tensos y llenos de intolerancia, donde saber convivir se ha convertido en una meta que pocos pueden alcanzar, esta realidad no solo se refleja en las calles de los barrios donde se desenvuelven los jóvenes, ha traspasado las paredes de las escuelas y se ha constituido como rutina diaria en las instituciones educativas. Es por ello que las políticas públicas han mirado hacia las escuelas tratando de solventar la violencia que a diario se vive entre estudiantes sin embargo es posible que no se hayan alcanzado los

propósitos de éstas porque, según Ayala (2015): “para su análisis se requiere una reflexión colectiva donde se visualicen los factores que la influyen, pero también aquellos que pueden prevenirla” (p.493).

Según Tello (2005, citado en Ayala 2015) se debe aclarar que:

La violencia escolar es un reflejo de la descomposición de la sociedad, en el marco de un Estado de derecho débil, una estructura socioeconómica incapaz de satisfacer las necesidades básicas de la población y una ruptura del tejido social que desencadena la lucha por espacios alternos de sobrevivencia y reorganización sociopolítica (p.493).

Por lo tanto, resulta imposible hablar de violencia escolar sin establecer la relación que existe entre el contexto y el individuo, teniendo en cuenta que las características que se observan en otras personas y que son utilizadas para defenderse o demostrar poder son asimiladas y aprehendidas para ser replicadas en el aula de clases, al respecto Ayala (2015) sostiene:

El aula escolar se considera un espacio de construcción de identidades, sin embargo, lo que sucede en éstas es un reflejo de lo que sucede afuera, ya sea en las relaciones familiares, en las calles, en la comunidad, en el país. (p.495)

Teniendo en cuenta lo anterior, una vez más se confirma que las actitudes que sumen los individuos en cualquier etapa de la vida están mediadas por el contexto y el aula se convierte en un escenario de reproducción de los comportamientos inadecuados cuando de resolver situaciones conflictivas se refiere.

Ayala (2015) estipula unos factores que inciden en las conductas violentas que asumen los jóvenes: en primer lugar se encuentran los factores escolares, relacionados con la falta de normas y de estrategias de la institución para mitigar la violencia entre iguales, de igual forma aquellas creencias de la escuela tradicional al asumir que los jóvenes deben aprender por sí solos a solucionar conflictos. En segundo lugar, están los factores individuales, referentes a aquellas características propias de la persona, como la edad, el género, las características físicas, comportamentales y las inconvenientes familiares, estos aspectos determinan las conductas asumidas por los individuos y aumentan la posibilidad de convertirse en víctimas o depredadores de actos agresivos; en tercer lugar, se encuentran los factores familiares, asociados a la organización del núcleo familiar, pautas y valores que se inculcan en su interior; el autor expresa al respecto: “Es en el ámbito familiar donde se da la primera y más importante adquisición de patrones afectivos, de conducta y socialización” (p.500), de aquí que el primer agente responsable de la formación integral del niño sea la familia, pues es en ella donde adquiere las pautas que le permitan consolidar buenas relaciones con las personas que lo rodean.

Por último y no menos importante, Ayala señala los factores socioculturales, asociados a los comportamientos inapropiados que observan los niños en su contexto y de los cuales en algunas ocasiones son víctimas, de este modo, el vivir en una comunidad donde reina el machismo, el castigo físico, el vandalismo y los malos tratos verbales harán que ellos asuman actitudes iguales para enfrentar sus problemas, teniendo la certeza que lo que hacen está bien.

Teniendo en cuenta lo anterior las instituciones educativas y los gobiernos de turno deben trabajar en forma conjunta para brindarle a los jóvenes del siglo XXI un ambiente donde la tolerancia sea la base de las realizaciones, en torno a esto Ayala (2015) afirma: “se requiere un Estado más fuerte, en donde las normatividades sean puestas en práctica, las leyes sean respetadas y las medidas más efectivas” (p.507).

2.2.9 Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento.

El conflicto como ya se ha mencionado es inherente a la condición humana, por ende hay que aceptarlo, afrontarlo e intentar resolverlo en el momento en que se produce. En palabras de Pérez y Pérez (2011)

Generalmente, el conflicto se asocia a términos negativos como hostilidad, guerra y violencia. Se producen conflictos cuando existe un desacuerdo o diferencia de opiniones, intereses o necesidades entre las personas. El desacuerdo puede variar en intensidad, según la postura de los implicados. Puede producirse por una pequeña molestia, hostilidad o por una diferencia de opiniones hasta llegar a una pelea y/o enfrentamiento total. (p.15)

Es así como se pone de manifiesto que el problema del conflicto no es el conflicto en sí, sino la manera en que los individuos, en este caso los estudiantes, intervienen para resolverlo, cada uno de los involucrados puede tener sus creencias e ideales pero no se debe llegar a estados violentos para poder solucionarlo.

Todos los miembros de la comunidad educativa deben ser conscientes de su responsabilidad para solventar las situaciones de conflicto, pues si no todos ayudan y buscan soluciones no será posible avanzar; muchas son las causas de este, algunas de ellas son: desprecio, agresividad, poder, problemas de identidad, tensiones, falta de responsabilidad, apatía y desmotivación (Pérez y Pérez, 2011). Por esto el conflicto siempre va a estar presente en la socialización y en las interacciones por ende es relevante que los estudiantes aprendan que este hace parte de la dinámica de la vida y que lo que deben aprender es a regularlo de manera constructiva y de forma no violenta.

Hay grandes diferencias entre entre conceptos que hoy se piensan que son iguales, pero que guardan relaciones, es el caso de la violencia, la agresividad y la agresión. La primera, hace alusión a un fenómeno social, de carácter global, que no se encierra sólo en la escuela. Es una acción realizada contra el modo natural de proceder. No es innata sino aprendida a través de las interacciones, la segunda, tiene que ver con un impulso natural, una energía o fuerza interior que ayuda a hacer frente a los desafíos de la vida. La agresividad puede ocasionar o no un acto de agresión; es la tendencia a actuar o responder violentamente y la tercera la agresión es cuando se manifiesta en conductas que provocan la agresión, que da lugar a la violencia (Pérez y Pérez, 2011).

En cuanto a la violencia que se puede presentar cuando no se soluciona un conflicto, hay una herramienta fundamental que desconocen los estudiantes y algunos maestros y que tiene que ver con la mediación Pérez y Pérez (2011) afirman:

La mediación es un proceso interpersonal, que difiere de los canales oficiales de resolución de disputas, dado que no se limita, exclusivamente, a lo que indica la

ley. La solución no es impuesta por terceras personas, sino que la crean las partes, por lo que se puede que nos encontramos ante un método creativo (p.31).

Esta mediación como método para resolver conflictos y disputas consiste en la ayuda de un tercero que guarda total confidencialidad y se considera neutral, facilita la comunicación y el diálogo. Además en esta, las partes actúan de manera voluntaria para poder llegar a un acuerdo. Es importante anotar que hoy se hace más que urgente la utilización de esta estrategia en las escuelas, pues cada vez más ante cualquier conflicto los jóvenes recurren a la violencia para solucionarlo y se termina convirtiendo el aula de clases en una guerra de poderes en donde el más fuerte será el ganador y el más débil el perdedor.

La mediación tiene grandes aspectos positivos entre los cuales se pueden mencionar: contribuir a crear un clima que favorezca la convivencia, fomentar actitudes cooperativas, contribuir a desarrollar el respeto al otro, fomentar el diálogo y la escucha activa y favorecer el crecimiento personal (Pérez y Pérez, 2011).

Como ya se ha reiterado, Pérez y Pérez (2011) afirman: “los conflictos escolares se generan por múltiples situaciones. La organización y estructura del centro puede ser una de ellas, los profesores autoritarios, el currículo escolar, la influencia familiar, las características evolutivas de los alumnos, la crisis de valores, etc” (p.44).

Es importante que los jóvenes conozcan de base que la violencia es una forma grave de ruptura de reglas de comportamiento, con especial repercusión en las personas y en la propiedad. Se consideran actos violentos: el vandalismo escolar, las peleas o agresiones

físicas contra alumnos y profesores y las agresiones verbales y no verbales (Pérez y Pérez, 2011).

Algunos educandos no dimensionan el problema tan grave que es la violencia y más aún cuando cometen actos en donde agreden a un compañero pareciera que es muy normal, estos deben entender que con sus comportamientos están rompiendo reglas que son vitales para que la vida en sociedad sea tranquila y pacífica, el hecho de no compartir ideas con el otro no se puede convertir en una discordia constante en la que no gana ninguno solo se crean ambientes hostiles y pésimos en el ambiente de la clase.

Para Pérez y Pérez (2011) se manifiestan una serie de comportamientos que pueden ayudar al profesor a identificar posibles conductas conflictivas que confluyan en agresiones físicas y verbales, los clasifican en cuatro grandes apartados: conductas disruptivas que son comportamientos persistentes, realizados por el estudiante para sabotear la labor del docente y generar un mal clima de aula, conductas indisciplinadas estas no son innatas se van aprendiendo a través de la experiencia, hace referencia al desacato de las reglas de la escuela, desinterés académico que es un rechazo al aprendizaje escolar y conductas antisociales que son las que atentan contra la integridad física o psíquica de los demás.

Es fundamental decir que el docente como mediador juega un papel relevante ante los conflictos en el aula. En este sentido su comportamiento es vital en la prevención de los mismos. Por tanto el método que emplee el profesor durante la clase es significativo para favorecer el ambiente del aula. Si el estudiante percibe que el educador tiene autoridad moral y capacidad de controlar al grupo, contrarrestará los problemas derivados del conflicto y/o la violencia (Pérez y Pérez, 2011).

Matriz 2 Categorización

Categorización			
Resolución de Conflictos desde la perspectiva de interacción social			
Investigadoras: Karelis González Siciliano Lorena Olivares Niebles			
Categorías teóricas (definición nominal – nombre de la categoría)	Categoría teórica (definición conceptual)	Subcategorías teóricas emergentes	Unidades teóricas asociadas a cada subcategoría
Resolución de Conflictos	El término conflicto hace referencia a situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo por sus intereses, inquietudes o deseos (Vinyamata, 2001. El término resolución de conflictos en palabras de Binaburo y Muñoz (2007)	Convivencia	*Rol del mediador (Vinyamata 2001) *Educación para la convivencia. (Trianes y García 2002) *Principios de un programa de resolución de conflictos. (Alzate 1997)
	Cabe entenderlo, en su sentido más amplio, como sinónimo de conflictología. La conflictología es una disciplina que por su carácter abierto, interdisciplinario y pluridisciplinario le lleva a incorporar cualquier fuente de conocimiento, tales como la filosofía, las ciencias sociales, la medicina o la matemática... que se centra en el conocimiento e intervención práctica en el	Mediación	*La Mediación como proceso para abordar conflictos. (Binaburo y Muñoz 2007) *Alternativas de resolución de conflictos en la escuela. (Alzate 1997)
		Conductas disruptivas	* Clasificación de las causas que originan el conflicto. (Torrego 2007)

	<p>conflicto, abarcando todas las corrientes, tendencias, técnicas, estrategias pacíficas y no violentas que contribuyan a ayudar a resolver los conflictos (p 256)</p>	<p>Conflictos</p>	<p>*Los conflictos en el ámbito educativo. Concepto de conflicto (Torrego 2007)</p> <p>*Conflictología. Concepto de Conflicto (Vinyamata 2001)</p> <p>*Características de la víctima. (Fernández 1998)</p> <p>*Características del agresor. (Fernández 1998)</p> <p>*El clima escolar como factor de calidad. (Fernández 1998)</p> <p>*Tipos de Violencia. (Fernández 1998)</p>
<p>Interacción Social</p>	<p>El proceso de socialización emerge como piedra angular a la hora de interpretar y evaluar cualquier tipo de acercamiento afectivo entre los jóvenes, es este proceso el que permite interacciones psicológicas y culturales, que además son mediadas por el cumulo de experiencias vividas y aprendidas no solo en el entorno familiar, sino en el entorno escolar. Vygotsky (como se citó en Carrera & Mazzarella, 2001).</p> <p>La relación que se establece entre aprendizaje y desarrollo se fundamenta en la Ley Genética General, donde se</p>	<p>Comunicación</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>*Naturaleza de las interacciones sociales: comunicación entre dos o más individuos. Marc & Picard (1992)</p> <p>* El discurso en el aula. Mata (1993)</p> <p>* Interacción mediada por los medios y las tecnologías. Estrada y Atuesta (2008)</p> <p>* Interacción y comunicación en entornos educativos. Rizo (2007)</p> <p>*Zona de desarrollo próximo. (Vygotsky (1987)</p> <p>* Relaciones interpersonales en la familia y educación. Marc & Picard (1992)</p> <p>* Aprendizaje colaborativo. Hiltz (1994)</p>

	<p>establece que toda función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces, o en dos planos. Primero aparece en el plano social y luego en el plano psicológico. Primero aparece entre la gente como una categoría interpsicológica y luego dentro del niño como una categoría intrapsicológica. De esta manera se considera que el aprendizaje estimula y activa una variedad de procesos mentales que afloran en el marco de la interacción con otras personas, interacción que ocurre en diversos contextos y es siempre mediada por el lenguaje. Esos procesos, que en cierta medida reproducen esas formas de interacción social, son internalizadas en el proceso de aprendizaje social hasta convertirse en modos de autorregulación.</p>	<p>Contexto</p> <p>Vida escolar</p>	<p>* Relación existente entre lenguaje, pensamiento y la influencia del medio. (Vygotsky (1987)</p> <p>* Interacción social, familia y comunidad. Smale (2003)</p> <p>* Los contextos y las relaciones con el entorno físico. Rodriguez (2003).</p> <p>* Habilidades como: saber-saber, saber-hacer, saber-ser, saber-convivir. Delors (1996)</p> <p>* Interacción social, discurso y aprendizaje en el aula. Mata (1993)</p> <p>* Los grupos como motor del desempeño humano. Gil (1999)</p> <p>* Interacciones sociales y su interacción con el aprendizaje en la escuela. Estrada y Atuesta (2008)</p>
--	--	-------------------------------------	--

Fuente: González Karelis y Olivares Lorena

Capítulo III: Diseño Metodológico

3.1 Paradigma

La presente investigación tuvo su fundamento metodológico en el paradigma socio-crítico, teniendo en cuenta que Arnal (Citado en Hurtado y Lancheros, 2016) establece la teoría crítica como una ciencia social que no solamente se fundamenta en los preceptos empíricos ni interpretativos, sino que sus contribuciones se enmarcan a partir de los estudios comunitarios y tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, buscando siempre promover en la sociedad cambios de actitudes y de concepciones sobre aquello a lo que en alguna ocasión no le encontraron solución.

Cabe resaltar que este paradigma permitió un proceso de análisis del acontecer de la situación problema para darle una respuesta. Además, abrió las puertas a la reflexión sobre el quehacer docente, en la formación de seres autónomos, conscientes y sensatos. Tal fundamentación permitió desarrollar habilidades, la participación de los actores, la articulación de la teoría y la práctica del discurso como punto de partida de la situación problema objeto de esta investigación.

El paradigma socio-crítico posibilitó la búsqueda de los factores que interfieren o distorsionan la realidad de la práctica pedagógica, permitió transformar la realidad de la escuela en una relación sujeto-objeto, permanentemente activa entre el investigador y el investigado, dando respuesta a una situación o problema social circunscrito en el ámbito educativo.

De acuerdo con Imbernón (citado en Hurtado y Lancheros, 2016):

Asumir un enfoque crítico exige concebir la investigación educativa y la de los procesos de formación como un hecho cooperativo, donde todos los participantes potenciales en una determinada situación se involucran activamente en el proceso de investigación. Pero este proceso no concluye con la apropiación del problema, el enfoque crítico busca comprender para cambiar, para transformar. (p.8)

En resumen, este paradigma se expresa en los siguientes principios: Conocer y comprender la realidad como praxis; unir teoría y práctica: conocimiento, acción y valores; orientar el conocimiento a emancipar y liberar al hombre; implicar al docente a partir de la autoevaluación.

3.2 Tipo de estudio

Así mismo, este estudio manejó un enfoque mixto, teniendo en cuenta que se utilizaron técnicas e instrumentos propios de la investigación cuantitativa y cualitativa, lo que permitió el alcance de todos los objetivos planteados en la investigación con la ideología que estos dos tipos de investigación no son opuestos, sino que se complementan Galeano (Citado en Hurtado y Lancheros, 2016) quien muestra que:

Desde los debates que se realizaron entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, a partir de las debilidades del uno hacia el otro, se pueden complementar, buscando alternativas que por un lado flexibiliza la exactitud y objetividad del enfoque

cuantitativo y por otro lado le da más credibilidad al cualitativo, esto se realiza más que en la teoría, en el desarrollo de las investigaciones que van mostrando la necesidad de complementar ambos enfoques para buscar la comprensión de realidades concretas y complejas puesto que tienen dimensiones necesarias de cuantificar y otras de cualificar. (p.10)

En este enfoque se definió el área problema y se formuló un interrogante de investigación. De igual manera, permitió generar procesos de transformación del hombre evidenciando cambios sociales, recuperando la conexión entre la metodología y la producción de conocimiento, los cuales concibieron procesos permanentes de reflexión e interacción amparado en la perspectiva metodológica de carácter cualitativo.

3.3 Enfoque metodológico

En el abordaje cualitativo se trabajó con la Investigación Acción en educación, desde la visión de Elliott (1993) y los planteamientos de Rodríguez et al (2010), quienes afirman que esta efectúa un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma. La entiende como una reflexión sobre las acciones humanas y las situaciones sociales vividas por el profesorado que tiene como objetivo ampliar la comprensión (diagnóstico) de los docentes de sus problemas prácticos. Las acciones van encaminadas a modificar la situación una vez que se logre una comprensión más profunda de los problemas.

Es importante resaltar que la Investigación Acción posee unas características que fundamentan sus bases teniendo como ideas más relevantes la participación de todos los actores que tienen la intención de mejorar sus propias prácticas, sigue una espiral introspectiva: una espiral de ciclos de planificación, acción, observación y reflexión. De igual manera, crea comunidades autocríticas, de personas que participan y colaboran en todas las fases del proceso de investigación.

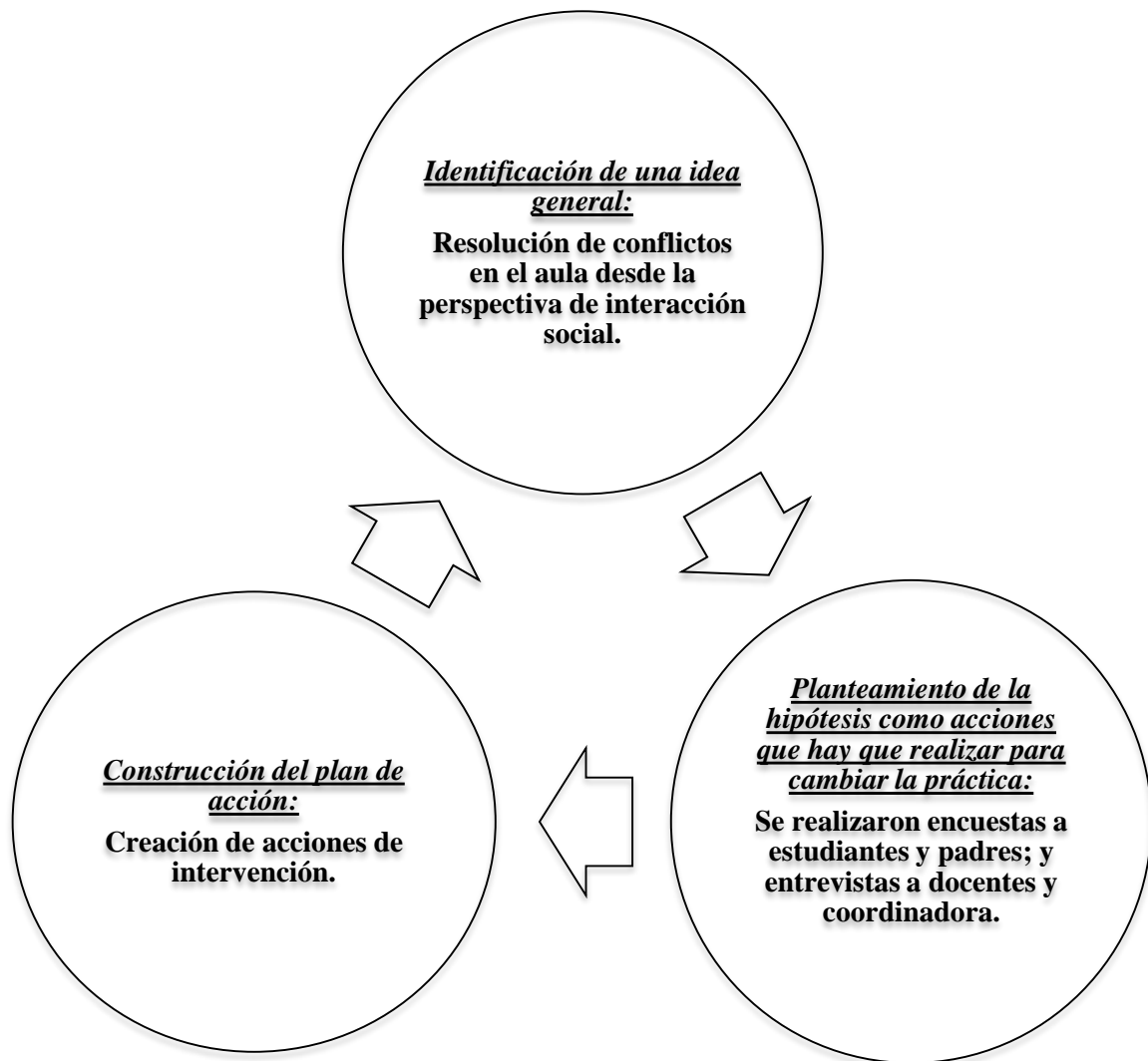
Así mismo, con esta metodología se precisaron las características propias del contexto, las reacciones y/o actitudes que asumen los participantes al enfrentarse a situaciones de conflicto en los diferentes espacios de interacción social (familia, escuela y comunidad); se pretendió obtener información de manera independiente o conjunta sobre cada una de las categorías de la investigación (resolución de conflictos e interacción social), esta debe ser útil para mostrar con precisión los ángulos de los fenómenos, sucesos, comunidad, contexto o situación. Para ello se debe tener claridad en lo que se va a medir, si son conceptos, componentes, etc. Además, sobre qué o quienes se recogerá la información, personas, grupos, comunidades, hechos, etc.; para que el resultado de la descripción sea profundo, esta debe caracterizarse por su veracidad y objetividad.

La investigación-acción práctica implica transformación de la conciencia de los participantes, así como cambio en las prácticas sociales. La persona experta es un consultor del proceso, participa en el diálogo para apoyar la cooperación de los participantes, la participación activa y las prácticas sociales.

Sumado a las características anteriores, Elliot (1993) sostiene que la IA procede progresivamente a cambios más amplios, teniendo como objetivo claro la transformación

positiva del contexto intervenido, además precisa que se debe empezar con pequeños ciclos de planificación, acción, observación y reflexión, avanzando hacia problemas de más envergadura; este tipo de investigación la inician pequeños grupos de colaboradores, expandiéndose gradualmente a un número mayor de personas.

Gráfica 2 Investigación Acción en Educación según Jhon Elliot



Fuente: González Karelis y Olivares Lorena

Desde la perspectiva de Elliot (1993), quien toma como punto de partida el modelo cíclico de Lewin, este tipo de investigación se desarrolla en tres grandes etapas: la primera, consiste en identificar una idea general, describir e interpretar el problema al que se le intenta dar solución. Para esta investigación, a partir de lo observado en el grado 7°C y de lo dialogado con los docentes y coordinadora, se pudo determinar el problema detallado y que halla su razón de ser en la falta de estrategias para resolver conflictos de manera pacífica, además los continuos brotes de acoso, indisciplina, agresiones físicas y verbales que no permiten un ambiente saludable de clases, y que ya tiene repercusiones no sólo en lo académico sino en lo convivencial, ya que todo lo mencionado anteriormente contribuye a la violencia y destruye las interacciones sociales constructivas.

La segunda hace alusión a la exploración o planteamiento de las hipótesis de acción como hechos que se deben llevar a cabo para cambiar la práctica, en esta fase se realizaron encuestas a padres y estudiantes y entrevistas a docentes y coordinadora, por medio de las cuales se obtuvieron resultados de primera fuente y esto dio inicio a un plan de trabajo que generó muchas expectativas en cuanto a la manera en que se podía solucionar la problemática planteada.

Hay que destacar que todo lo mencionado anteriormente se convirtió en luz para poder intervenir a través de la creación de acciones orientadas primero, a sensibilizar a los estudiantes sobre la manera cómo solucionar sus diferencias; segundo, a comprender que todos los actores del acto pedagógico están interrelacionados con sus creencias, costumbres los cuales deben ser respetadas y toleradas; tercero, identificar, interpretar y comprender que las normas que se encuentran establecidas en el manual de convivencia contribuyen a la

retroalimentación de competencias ciudadanas dentro del marco de una resolución pacífica de conflictos; y, por último, realizar la construcción del plan de acción, dentro del cual se debe revisar el problema inicial y las acciones concretas requeridas, la visión de los medios para empezar la acción siguiente y la planificación de los instrumentos para tener acceso a la información (Rodríguez et al, 2010).

Se debe tener en cuenta que este proceso de investigación fue cíclico y por ende dentro de la construcción del plan se tuvo en cuenta cada una de las etapas ya especificadas, se organizó un cronograma para cada fase y se estructuraron los talleres de tal manera que cumplieran con todos los objetivos planteados, para así tocar de fondo el problema principal y ejecutar tareas puntuales que permitieron llegar a acuerdos y consensos en pro de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos

Teniendo en cuenta que el tipo de investigación desarrollado fue de carácter mixto, se emplearon técnicas e instrumentos que respondieron a las características de la misma y que sirvieron como herramienta para la recolección de datos e información necesaria que orientó el avance del proceso investigativo; las técnicas empleadas fueron: entrevistas, encuestas, observaciones directas, análisis documental. Los instrumentos, respectivamente, fueron: cuestionario, hoja de encuestas, ficha de observación y matriz para el análisis de documentos, lo cual permitió indagar en el problema, comprenderlo, conceptualizarlo e interpretarlo.

3.5 Fases

En el marco de la primera fase estipulada por Elliot (citado en Rodríguez et al, 2010) la presente investigación centró su interés en las observaciones diarias dentro de la práctica

educativa, abarcando todos los espacios donde se desarrolla la vida escolar del educando, se hicieron revisiones exhaustas de los documentos que reposan en la institución y que dan cuenta de las acciones más frecuentes que utilizan los estudiantes para enfrentarse a los conflictos, así mismo se analizaron los actos de habla que mantienen los jóvenes dentro de la institución y que sirvieron de base para identificar con claridad el problema.

Por su parte, en la segunda fase, con el objetivo de explorar más allá de la observación y del análisis de situaciones, se hizo uso de las entrevistas a docentes y directivos, encuestas a padres de familia y estudiantes, con el propósito de construir una cultura de convivencia que permitió la resolución pacífica de conflictos, a la luz de identificar las formas más frecuentes de abordar los conflictos atendiendo al rol que desempeñan y caracterizar al igual que tipificar las situaciones presentadas. Igualmente, se institucionalizó la primera semana de clases al iniciar el año escolar para sensibilizar a los miembros de la comunidad educativa sobre la reglamentación dictada en la Ley 1620 y los encuentros con padres de familia para realizar procesos de autoevaluación, heteroevaluación y coevaluación sobre la implementación de la misma ley en la escuela, lo que se consideró como una estrategia que permitió cambiar la práctica.

Para sistematizar los resultados de las entrevistas se realizó un análisis discursivo teniendo en cuenta a Moraes y Galiazzi (2007) quienes presentan cuatro etapas para realizar una profunda interpretación de la información recolectada, identificadas como: unitarización, categorización, describir e interpretar y teorización, de esta se manera se consolidó la información recolectada y se articuló con los referentes teóricos que hacen parte del estado del arte y marco teórico de la investigación realizada.

Dentro de la última etapa, se consolidó la construcción del plan de acción permitió intervenir el problema y generar una transformación de la realidad, empezando por jornadas de sensibilización, talleres realizados con miembros de la comunidad educativa, elección de mediadores, construcción de la oficina de resolución de conflictos, entre otras acciones que permitieron generar un progreso en la cultura institucional. Terminada la aplicación del plan de acción se prosiguió a evaluar el impacto de la puesta en práctica de este, para lo cual se organizaron reuniones de reflexión y construcción con los estudiantes, de tal manera que la participación de todos los actores de la comunidad educativa permitió conocer las diferentes miradas e interpretaciones, para así articular algunas de las teorías planteadas a lo largo de esta investigación en donde las relaciones interpersonales como bien lo menciona Vygotsky (1987) son fundamentales para aprender con el otro sobre sus experiencias y tradiciones.

3.6 Población

La Institución Educativa John F. Kennedy posee una comunidad total de 1.378 estudiantes. La población que se escogió fueron los educandos del grado séptimo (7º) que cuenta con un total de 111 alumnos.

3.7 Muestra

Debido al alto grado de conflictividad que se presenta el curso 7ºC y después de unos espacios de observación, rastreo documental y análisis se detectó que estos estudiantes protagonizan frecuentemente conflictos de diferente tipología. Luego de conversaciones con la Coordinadora y director de grupo se concluyó que estos estudiantes vienen presentando dificultades convivenciales apremiantes, es por ello que se consolidan en la muestra de nuestra investigación.

Así mismo, se tuvo en cuenta características como la motivación, interés y participación. Vale la pena destacar que estos estudiantes durante la investigación se encontraban entre los doce (12) y catorce (14) años, en donde se hacen más notorias las situaciones de violencia escolar.

Capítulo IV: Análisis E Interpretación De Resultados

4.1 Conflictos y conductas conflictivas y/o violentas en escolares.

A partir de las observaciones efectuadas a los estudiantes de 7°C y el análisis documental del manual de convivencia y libro de seguimiento, se evidenciaron muchas de las problemáticas que se han venido develando en este estudio.

Durante las observaciones se confirmó que los conflictos más presentados hacen referencia a malos tratos verbales, es común para ellos referirse a sus compañeros por medio de apodos y en ocasiones con palabras vulgares, esto desencadena situaciones conflictivas que atrasan el proceso académico, de igual manera demostraron los bajos niveles de tolerancia, ante una actitud como, por ejemplo, el no querer prestar un útil escolar, se presentó de inmediato una respuesta de agresión no solo verbal sino física.

Se encontró que al momento de realizar trabajos en grupo no se ponen de acuerdo con la asignación de tareas como determinar, por ejemplo, a quién le corresponde realizar una cartelera, entonces inician una discusión en donde lanzan expresiones como: “tú como eres el preferido del profesor crees que todo lo haces bien”, “te crees el sabelotodo y no sabes na”, muestran rasgos de envidia entre unos y otros, es decir no aprovechan las fortalezas de sus pares para realizar un excelente trabajo, sino por el contrario se atrasan a causa de discusiones que terminan en peleas y faltas de respeto.

Así mismo, se evidenció el rechazo hacia algunos compañeros por mostrar actitudes diferentes y se constató en algunas intervenciones, los jóvenes hacían gestos de desagrado o de burla; con ello se confirma lo expresado por Pérez y Pérez (2011) las conductas disruptivas

son comportamientos persistentes, realizados por el alumno para boicotear la labor de los compañeros, así como para generar un mal clima en el aula.

La revisión del libro de seguimiento convivencial y el manual de convivencia develó también evidencias en cuanto al comportamiento de los estudiantes con relación al conocimiento de la norma pues, a pesar de saber el contenido de este manual, siguen incurriendo en faltas que allí se encuentran tipificadas.

Con el exhaustivo estudio del seguimiento de cada uno de los estudiantes, se encontraron las siguientes faltas, como las más frecuentes durante los últimos periodos académicos:

- Discusiones entre compañeros por tomar útiles escolares sin autorización alguna durante la clase haciendo uso de palabras soeces, tratando de demostrar poder con quien grite más y utilice palabras más hirientes. Vinyamata (2001) señala al respecto que los conflictos están relacionados con la satisfacción de las necesidades y es por ello que si no se manejan de forma adecuada puede conducir a agresiones como es el caso del curso estudiado.
- Las agresiones físicas por comentarios entre compañeros que buscan solo generar más conflicto; en este caso los reclamos los hicieron a empujones sin buscar en ningún momento una solución más pacífica, esto dejó claro que la agresión es la forma utilizada por los jóvenes para solucionar las diferencias, Pérez y Pérez (2011) sostienen: “hay que tener en cuenta que la violencia es una respuesta aprendida” (p.18).

- De igual manera, se encontró en este libro de seguimiento convivencial, peleas por tomar una silla en las primeras horas de clases, esta situación se genera porque existen en la institución unas sillas que son más cómodas que otras y al entrar al aula de clases muchos quieren tomar las cómodas y en ese momento es donde empiezan las discusiones.
- La utilización constante de apodos para referirse a algunos compañeros, ocasionaron agresiones físicas y verbales, los estudiantes no asimilan que esto perjudica la autoestima de las víctimas, pues quien humilla desconoce las situaciones particulares de sus compañeros y los llaman de forma burlesca.

En menor frecuencia se rastreó el incumplimiento de normas establecidas en el manual de convivencia referentes a incitar los compañeros a peleas y otras agresiones, lo cual es propio de la cultura en la que se desenvuelven los jóvenes pero no es justificable el asumir ese tipo de conductas en la institución; la participación en agresiones físicas a las afueras de la institución tratando de demostrar quién tiene más respaldo de grupo y quién “no se va a quedar con *esa*”. En palabras de Torrego (2007) significa asumir un estilo de afrontamiento agresivo para dar solución a las diferencias; mantener juegos pesados que terminan en agresiones físicas y/o verbales y la falta de respeto con el docente y desacato de órdenes.

En algunas anotaciones que se encontraron en el libro de seguimiento quedó demostrado el poco compromiso de algunos padres de familia, ya que habían sido citados por varios de los docentes que registraron las observaciones para ponerlos en conocimiento de lo acontecido y no asistieron, Pérez y Pérez (2011) manifiestan que una escuela para mejorar la convivencia debe mantener la participación, la comunicación y las relaciones entre todos los

miembros de la comunidad, así mismo el docente juega un papel relevante pues trabaja en conjunto con los padres de familia, estos son un pilar fundamental y deben colaborar para que el estudiante asimile las normas y las cumpla.

Con el reconocimiento de las faltas más frecuentes que se presentaron en el curso de 7°C, se concluyó que el ambiente generado está enmarcado en una cultura que se caracteriza por la falta de estrategias o vías que permitan solucionar los conflictos de forma asertiva y volverlos positivos, es decir aprender desde las situaciones de conflicto. Esta realidad no permite convivir sanamente, se nota poca valoración por las reglas del manual y, desde lo afectivo, por los sentimientos del otro.

Por lo tanto, es necesario que la Institución empiece a implementar un plan de mejora que permita generar ambientes de paz en las aulas de clases y fuera de ellas para conllevar a mejorar aspectos académicos en los diferentes cursos. Si bien es cierto que la escuela posee una gran responsabilidad en la educación en competencias ciudadanas, es la familia quien debe ser la más interesada en mejorar estos ambientes hostiles, apropiándose de la afectividad y la asertividad como pilares de una buena convivencia.

Los docentes deben continuar en su labor de formadores para mejorar poco a poco los comportamientos inadecuados que los estudiantes reproducen en la escuela, como producto de lo observado en la sociedad en la que se desenvuelven teniendo en cuenta según Pérez y Pérez (2011) que:

Estamos viviendo en una sociedad en la que las conductas agresivas y competitivas se reflejan en el comportamiento cotidiano y en los diferentes

ámbitos, como la calle, los medios de comunicación, los grupos sociales y políticos e incluso, en muchas familias. (p.17)

4.2 Caracterización de las situaciones conflictivas

4.2.1. Caracterización de las situaciones conflictivas desde la visión de los estudiantes.

Teniendo en cuenta que la encuesta fue uno de los instrumentos utilizados en esta investigación y que los datos de mayor relevancia se situaron específicamente en las respuestas obtenidas de los estudiantes de 7° C, pues gracias a estos se generó la propuesta y el plan de acción, a continuación se relacionan las interpretaciones y resultados, atendiendo a cada categoría y subcategoría para posteriormente ilustrarse en cada tabla respectiva.

Desde la categoría de *Resolución de conflictos*, se observó con relación a la frecuencia de los conflictos en el hogar, el 54.5% opina que Pocas veces ocurren, mientras que para la opción de Nunca y A veces se evidencia claramente que se encuentra en igualdad de porcentajes, con lo cual se puede argumentar que la mayoría de los estudiantes esbozan que sí se presentan algunos conflictos en el hogar, aunque no es situación de su diario vivir (ver tabla 1). Vale la pena mencionar que Patterson, De Baryshe y Ramsay, (Como se citó en Fernández, 1998), sugieren que los factores familiares que predisponen para un alto nivel de agresión son: falta de cariño entre los padres o en la familia, el uso de la violencia física dentro de la familia y falta de normas de conducta claras y constantes. Otra interpretación mantiene que los padres de niños socialmente agresivos emplean técnicas inadecuadas para su control. Esto demuestra que cuando en el hogar se presentan este tipo de situaciones o que en las familias las relaciones están mediadas por la falta de resolución pacífica de conflictos van

incentivando en el educando este tipo de conductas que finalmente serán aprendidas y llevadas a la escuela en el trato con sus pares.

Por su parte, Guzmán (2011) afirma:

La violencia es un fenómeno social, de carácter global, que no se encierra sólo en el recinto escolar. Es una acción realizada contra el modo natural de proceder. No es innata, sino aprendida a través de los procesos de socialización. La violencia, al ser aprendida, puede ser evitable. (p.21)

Es así como una vez más se puede observar que las agresiones entre los miembros de la familia, al estar en desacuerdo ante alguna situación, han sido aprendidas por su propio medio social y esto se convierte en un factor fundamental para que los niños vayan adquiriendo estas conductas como mecanismo no solo de defensa sino como hábito en su diario vivir, es decir, la violencia se termina convirtiendo en el único camino conocido para resolver un conflicto.

Al indagar acerca de la frecuencia con que el estudiante es castigado de forma física en casa tras cometer alguna falta, un 54.5% de los estudiantes expresó que Pocas Veces son agredidos de forma física por algún miembro de la familia como represalia por un mal comportamiento, mientras que un 27.3% dijo que Nunca lo castigan de esta forma y el 18.2% deja ver que A veces son víctimas de un castigo físico (ver tabla 1); esto constata que en los hogares sí se viven episodios de violencia en contra de los jóvenes, lo cual es preocupante ya que en los hogares no hay una forma estipulada para resolver los conflictos.

Teniendo en cuenta estos resultados, cabe anotar a Sánchez (2014) quien asevera que: “educar en competencias ciudadanas es una prioridad formativa, una urgencia para estimular la convivencia pacífica, trazada como meta en la última década por los gobiernos de turno en Colombia pero que realmente es una tarea primeramente familiar” (p. 29). Deja en entredicho el papel de las familias Kennedistas, ya que no están guiando o educando a sus hijos para ser competentes en la sociedad, por el contrario están educando a los jóvenes en la forma inadecuada de resolver las situaciones conflictivas que llegasen a presentarse, esto teniendo presente que desde niño el ser humano tienen a imitar las conductas de sus progenitores, lo cual hace que a medida que crezca vaya fortaleciendo esas actitudes negativas y llegue a replicarlas en la escuela.

En este mismo sentido, Serna (Citado en Quintero y Rentería, 2009) en su investigación, sostiene que una de las claves para mejorar la convivencia en las instituciones está en la escuela de padres, lo cual permite dar orientaciones a aquellas familias que presentan dificultades en la formación integral de sus hijos y fortalecer los lazos afectivos en el hogar; aunque es cierto que en la institución objeto de investigación se realizan Escuelas de Padres, es evidente que hace falta hacer estas actividades para obtener mejores resultados.

Seguidamente se le preguntó a los estudiantes con qué frecuencia reaccionan de forma violenta para defenderse cuando se sienten agredidos o amenazados en su casa, un 39.4% reveló que Nunca reaccionan violentamente ante este tipo de situaciones, el 30.3% manifestó que A veces son violentos para defenderse ante amenazas u otras agresiones, un 27.3% anotó que Pocas veces y finalmente el 3.0% evidenció que Siempre toman esta conducta. Realmente

la mayoría de los estudiantes, es decir el 60.6% asumen actitudes violentas para defenderse ante las situaciones anteriormente mencionadas aunque sea de forma esporádica (ver tabla 1); esto revela que en la mayoría de los hogares la familia no cumple con el papel o función que estipula Smale (2003): “las familias constituyen la fuente de la mayor parte de la asistencia, el cuidado y el control” (p. 94). Es decir, que sobre ella recae el papel de la socialización y el establecimiento de normas que les permitan a los hijos tomar actitudes asertivas frente a situaciones hostiles.

En este sentido, Chaux (2011) converge con Smale (2003) al anotar no solo la función de la familia como primer ente socializador, sino la responsabilidad que adquiere en conjunto con la escuela y el contexto para enseñar al niño a enfrentar todo tipo de situaciones al afirmar: “La prevención de la violencia debe ser una responsabilidad compartida entre la familia, la escuela y la sociedad en general y se necesita que cada uno cumpla su parte para que se puedan realmente lograr cambios de manera integral” (p.3). Lo cual permite señalar que aunque la responsabilidad recae sobre tres entes, la familia debe educar también en valores para que los niños solucionen los conflictos de forma adecuada, todas las pautas de comportamiento se refuerzan en la escuela incluso en la sociedad misma pero se consolidan en los hogares, los padres no pueden pretender que la escuela transforme las actitudes irrespetuosas de los estudiantes si en casa no hay patrones de comportamientos adecuados y poca asertividad.

Al indagar sobre cómo resuelven los conflictos en la casa, se encontró una de las estrategias empleadas por la familia y que alcanzó su mayor porcentaje 63.6% es el *diálogo* (ver tabla 1); en consonancia con ello, Mata (1993) afirma que la competencia comunicativa

es fundamental para que los individuos se interrelacionen, es decir, el discurso muestra los patrones culturales y de conocimiento de cada persona. Por tanto, el escuchar al otro es un pilar fundamental que permite interacciones sociales enmarcadas en el respeto y la tolerancia. Así mismo, con un porcentaje de 15.2% los estudiantes expresaron que en el hogar buscan acuerdos amigables situación que demuestra la congruencia entre la opción que obtuvo mayor porcentaje y esta. Hay que destacar que en menor proporción 12.1% los educandos insistieron en que también en las familias se emplea la imposición a través de la autoridad y, en un rango subsiguiente, 6.1%, se encontró que algunos resuelven los conflictos en la casa a partir de los golpes o castigos físicos (ver tabla 1).

La necesidad de afrontar y resolver los conflictos se centra en la necesidad de mejorar el funcionamiento del grupo y/o de restablecer o perfeccionar la comunicación y las relaciones humanas a través del entendimiento de las subjetividades personales. Las causas de los conflictos, como se ha señalado, se atribuyen a problemas de percepción individual y/o a una deficiente comunicación interpersonal. (Méndez, 2016, p.167)

Es notorio, como lo expresa Méndez (2016) y Mata (1993) que la comunicación es la base para solucionar situaciones en donde los actores no están de acuerdo, el hecho de que cada persona tenga ideas diferentes o no llegue a consenso con los demás no quiere decir que detonará en agresiones físicas, el diálogo se convierte en herramienta básica para que las personas en sus procesos de socialización entiendan y comprendan al otro y acepten sus diferencias.

Asimismo, se le pidió a los jóvenes ordenar de forma descendente (de 4 a 1) las situaciones que les generaran más conflicto (siendo 4 la que más le genera y 1 la que menos

se genera); se observó que la situación que más les produce conflictos son los malos tratos tanto verbales como físicos, luego en menor frecuencia se encuentra la apatía o rechazo a la diferencia, rivalidades por razones varias es la tercera situación que genera más conflictos y por último están los celos afectivos.

Teniendo en cuenta que hay conflictos dentro del aula o fuera de ella que en ocasiones se desconocen, se abrió la pregunta para que los encuestados dieran a conocer si había otro evento que causara malestar y se obtuvieron los siguientes resultados: la mayoría, un 33.3% obtener buenas calificaciones, el 18.2% creerse más que los demás, un 15.2% preferencias del profesor, el 12.1% juegos pesados, el 6.1% ser mejor deportista, un 6.1 % no respondieron, el 3.0% la monitoría, otro 3.0% la envidia y finalmente un 3.0% por los puestos (sillas en el salón de clases). (Ver tabla 1).

Atendiendo a todo lo anterior es importante retomar lo planteado por Rizo (2007), quien expresa que: “La socialización supone la capacidad de relacionarse con los demás, de incorporar las reglas del entorno, negociarlas y ajustarlas a sus necesidades” (p. 4) sin embargo, en este contexto queda en evidencia que los jóvenes no cumplen con las normas de comportamiento de la sociedad misma ni de la institución, al observar que situaciones que aparentemente son fáciles de enfrentar (ubicación en el salón, las monitorías etc.) se convierten para ellos en problemas de socialización. Sumado a esto Pérez y Pérez (2011) sostienen que las relaciones humanas en los centros escolares son cada vez más complejas y los conflictos surgen con mayor facilidad y con mayor frecuencia (p. 8), lo que permite comprobar la realidad encontrada entorno a las situaciones que le generan más conflictos a los estudiantes teniendo en cuenta los jóvenes manejan bajos niveles de tolerancia, quizás por la

influencia del medio o situaciones personales actuales que no le permiten tomar conciencia en el acto de las consecuencias que acarrea tratar de resolver las situaciones conflictivas de manera inadecuada.

El desconocimiento de las formas de resolver conflictos es quizás una causa de las diferentes agresiones físicas y verbales que con mayor frecuencia se presentan en el aula y fuera de ella. Según Amoros y Del Campo (citado en Pérez y Pérez 2011), las formas de gestionar el conflicto se agrupan en tres categorías: acuerdos entre pares, procesos mediados y soluciones de autoridad, pero los jóvenes de 7^oC, aunque están conscientes de que hay otras formas de solucionar una situación conflictivas, en la mayoría de las ocasiones se ciegan y se dejan llevar por la ira, la desesperación, asumiendo actitudes de irrespeto con sus pares.

Al abordar a los estudiantes acerca de la frecuencia con que se han sentido acosados o les han practicado bullying, un 66.7% afirmó Nunca haber sido víctima de esta situación, sin embargo, un 24.2% de la muestra encuestada expresó que Pocas veces le ha ocurrido, un 6.1% de los estudiantes documentó que A Veces se ha sentido acosado y un 3.0% respondió que Siempre le han hecho bullying (ver tabla 1). Esto demuestra que, aunque la mayoría de los educandos dicen no haber sido acosados o maltratados, sí hay un número significativo que siente que ha sido hostigado o intimidado por algún tipo de maltrato.

Según McCormick (1988) la agresión debe ser vista como cualquier comportamiento hostil realizado por uno o varios individuos con la intención de causar daño psicológico, social o físico en uno u otros individuos. Por tanto, es vital mostrarles a los educandos que el

camino correcto para solucionar sus diferencias no es este, sino el diálogo, la mediación y hacerlos reflexionar en cuanto al concepto de conflicto visto desde la preconcepción del maltrato y cambiar esta idea para que se tome el conflicto como una oportunidad de crecimiento y de reconocer en el otro sus ideas y creencias.

La violencia escolar es un reflejo de lo que se vive en otros espacios cercanos, por ello es necesario trabajar de manera conjunta (profesional, personal, social, cultural), para crear entornos familiares más saludables. Además, se requiere un Estado más fuerte, en donde las normatividades sean puestas en práctica, las leyes sean respetadas y las medidas más efectivas (Ayala, 2015, p.507)

El bullying o violencia escolar como lo interpretan los autores mencionados debe tener normas claras que sean comprendidas por los estudiantes y que además entiendan que este no puede ser un medio para sentir poder sobre el otro u hostigarlo por el hecho de ser diferente, es necesario que ningún joven sienta tristeza al interactuar con sus pares y mucho menos sienta baja autoestima por ello.

Por otra parte, cuando se les pidió señalar con qué frecuencia cuando hay desacuerdos en casa lo resuelven a los golpes, los estudiantes en su mayoría, reflejada en un 69.7% expresó que Nunca utilizan esta vía para resolver las situaciones conflictivas. Por su lado, un 15.2% de los jóvenes revela que A Veces utilizan este tipo de manifestación y otra cantidad igual asevera que Pocas veces tratan de solucionar los desacuerdos por esta vía (ver tabla 1). Esto quiere decir que son varios los niños que observan situaciones de violencia en la familia, aunque sea esporádicamente sí se presenta este tipo de agresión en su entorno familiar, lo cual pone de manifiesto que se precisa más atención a dichas circunstancias por parte de la

escuela. Esto deja claro que la familia influye en el desarrollo de las predisposiciones a colaborar, competir, amar, odiar es por ello que su tarea es fundamental al promover actitudes adecuadas para resolver conflictos en la escuela y se mantiene la idea de que la mediación y la negociación, así como se utilizan en otros entornos, en este caso se convierten en las luces para guiar en la escuela este proceso (Alzate, 1997).

Pérez y Pérez (2011) dejan claro que la violencia no es innata, sino aprendida a través de los procesos de socialización (p.21), de este modo los niños empezarán a replicar los actos violentos en los demás entornos con el objetivo de imponer sus intereses con mayor facilidad y cómo la única ruta de hacer “valer” sus derechos, es por ello que las familias en ocasiones no pueden controlar a sus propios hijos, olvidando que muchas de las actitudes asumidas por los jóvenes son un vil reflejo de la observación diaria.

Tabla 1 Situaciones conflictivas desde la visión de estudiantes en el marco de la categoría Resolución de conflictos.

Tabulación de encuestas realizadas a estudiantes						
Categoría: Resolución de conflictos						
Subcategoría	Preguntas	Opciones de respuesta				
		Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre	
Convivencia	¿Con qué frecuencia se presentan en tu casa discusiones, peleas o agresiones físicas?	21.2%	54.5%	21.2%	3%	
	¿Te castigan físicamente en tu casa cuando cometes alguna falta?	27.3%	54.5%	18.2%	0%	
	¿Cuándo te sientes amenazado o agredido en tu casa, reaccionas con violencia para defenderte?	39.4%	27.3%	30.3%	3%	
Mediación	En tu casa cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven generalmente?	A través del diálogo	Buscando acuerdos amigables	Imponiendo la autoridad	A través de golpes o castigos físicos	En blanco
		63.6%	15.2%	12.1%	6.1%	3%

Conductas disruptivas, desinterés, indisciplina.	En orden descendente de 4 a 1, señala cuáles son las situaciones que generan más conflictos. (Siendo 4 la que más se presenta y 1 la que menos se presenta)	Malos tratos verbales y físicos	Antipatía o rechazo a la diferencia	Rivalidades por razones varias	Celos afectivos
		3.7	2.64	2.06	1.70
	Otros conflictos ¿Cuáles?	Mejores calificaciones 33.3% Creerse más que los demás 18.2% Preferencias del profesor 15.2% Juegos pesados 12.1%		Mejor deportista 6.1% En blanco 6.1% Por monitoría 3% Envidia 3% Por los puestos 3%	
	¿Te has sentido acosado por un compañero o te han hecho bullying	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
		66.7%	24.2%	3.1%	3%
Conflicto	¿Cuándo existe un desacuerdo en casa, lo resuelven a través de los golpes?	69.7%	15.2%	15.2%	0%

Fuente: Investigación realizada por González Karelis y Olivares Lorena- Encuesta aplicada a estudiantes

Seguidamente, desde la categoría de **Interacción Social**, el ítem siete hizo referencia a la frecuencia con que sus compañeros se comunican entre sí de manera irrespetuosa o grosera deja ver que con un porcentaje de 48.5% A Veces es la respuesta más evidente (ver tabla 2); es decir, en el grado 7°C se está volviendo cotidiano el maltrato verbal, para lo cual Torrego (2007) menciona que una causa posible de conflicto son los problemas de comunicación, que pueden acarrear malos tratos y malos entendidos.

Entre tanto, Pérez y Amador (2011) categorizan esta comunicación grosera como una conducta indisciplinada que no permite una sana socialización y además va en contra de las normas establecidas por la institución educativa. Según la encuesta se observa que para un 30.3 % de la muestra objeto de investigación Siempre entre los compañeros se da un tipo de comunicación irrespetuosa, con un 18.2% afirman que esto ocurre Pocas Veces y sólo un 3.0% opina que Nunca ocurre (ver tabla 2).

Al indagar entre los estudiantes cuáles son las redes sociales más utilizadas en la escuela para agredir a los compañeros, la mayoría de los estudiantes, es decir el 69.7% ratificó que el Facebook es la que más usan para este tipo de conductas hostiles, lo cual ha generado varios enfrentamientos entre estudiantes kennedistas; por su lado, un 30.3% manifestó que la red social que utilizan para tal fin es WhatsApp (Ver tabla 2); atendiendo que todas las actividades que realiza el ser están mediadas por herramientas y signos propios de los contextos históricos culturales, sociales e institucionales se puede decir que los jóvenes utilizan estos medios para agredir como producto del aprendizaje histórico y cultural (Rodriguez, 2003).

De igual forma, estos resultados confirman que uno de los principales cambios de los últimos años radica en la forma en la que las personas se comunican y establecen relaciones, definiendo nuevas formas de interacción mediada por una convergencia de medios y tecnologías, las cuales trascienden a la vida cotidiana de todas las personas (Estrada y Atuesta, 2008).

Con relación al nivel de afecto percibido, la mayoría de los estudiantes, representada en un 51.5% se siente muy querido por sus familiares, el 30.3% querido, el 15.2% manifestó que se siente poco querido en su hogar y admirablemente un 3.0% dijo que se siente poco querido (Ver tabla 2). Estas respuestas permiten conocer en cierta medida los sentimientos de los jóvenes de 7°C. Si bien es cierto, es positivo que la mayor parte se sientan queridos, pero no deja de ser una realidad alarmante que dicen no sentir afecto por parte de sus seres más cercanos.

Trianes y García (2002) sostienen que se debe tener en cuenta que en la sociedad actual, con mayor frecuencia, el ser humano recibe estímulos que le crean y generan tensiones emocionales las cuales pueden generarse del estrés del trabajo, conflictos familiares, problemas económicos, pérdidas de personas queridas, enfermedades, etc. Dichas tensiones pueden traer como consecuencia estados de irritabilidad, problemas de socialización estrés, entre otros. En este sentido, podría afirmarse que el tipo de relación que maneje el estudiante en su hogar determina en cierta medida su comportamiento y su forma de socialización en otros escenarios, aludiendo a que todo trastorno a nivel de relación influye en las decisiones y acciones que éste tome y ejecute.

A raíz de las diversas problemáticas que atraviesan los jóvenes del siglo XXI, Sánchez (2014) propone:

La pedagogía del afecto se constituye en una necesidad, para dar un respiro a los ambientes educativos, donde el cariño y la ternura vuelvan a ocupar el sitio originario privilegiado, y puedan generarse climas de coexistencia pacífica, de auténtica hermandad, y entendimiento mutuo (p.30).

Se entiende que la escuela no solo brinda conocimientos a los jóvenes, también permite reeducar a los padres empleando diversas estrategias que busquen transformar las concepciones que tienen estos sobre la afectividad, en el caso estudiado permitiría que los padres que brindan cariño a sus hijos lo sigan haciendo y los que no, empiecen a tomar una actitud diferente con sus descendientes.

Al preguntar por la frecuencia con que se presentan peleas entre compañeros dentro o fuera de la institución, se observó que un 54.5% manifestó que ocurre Pocas Veces; sin embargo, esta respuesta demuestra que una de las vías que emplean los estudiantes al momento de resolver un conflicto o sus diferencias es la agresión física que se puede presentar dentro o fuera de la escuela; en esa misma línea se encontró con un 27.3% que A Veces recurren a la pelea como mecanismo para solucionar los desacuerdos, un 12.3 de la muestra indicó que Nunca participan de este tipo de situaciones y por último, un 6.1% expresó que Siempre se generan este tipo de situaciones entre compañeros (Ver tabla 2).

Como bien lo afirma Fernández (1998) las consecuencias de este tipo de actuación son de cuidado debido a su complejidad, ya que no solo están involucrados quienes lo reciben y quienes lo hacen sino también los espectadores, quienes en la mayoría de situaciones optan por callar ante este tipo de conductas. La agresión puede ser física, verbal o psicológica. Física referida a agresiones del cuerpo; verbal referida a insultos, motes, burlas, etc.; y psicológica referida a aislamiento, rechazos, chantajes, etc.

La violencia es una forma grave de ruptura de reglas de comportamiento, con especial repercusión en las personas y en la propiedad. Se consideran actos violentos: el vandalismo, las peleas o agresiones físicas contra alumnos y profesores y las agresiones simbólicas a través del lenguaje verbal y no verbal. (Guzmán, 2011, p.48)

Para detallar los espacios en dónde más se generaran los conflictos, se pidió a los estudiantes señalar aquel lugar donde consideren se evidencian más las situaciones conflictivas, la mayoría expresó que es a las afueras del colegio donde más ocurren

obteniendo un 42,4%, también demostraron que en el salón de clases con un 36.4% se presenta un clima de conflicto, mientras que con un 18.2% dicen que el patio de descanso es otro de los lugares en donde se generan con menor frecuencia y con un 3.0% el baño (Ver tabla 2). Todo esto devela que los jóvenes prefieren discutir o llegar a agresiones físicas a las afueras del colegio porque creen que allí ya no se les podrán aplicar algunas medidas correctivas que aparecen en el manual de convivencia, además se pudo constatar que el aula de clases también es un lugar en donde ocurren este tipo de acciones conflictivas que en última estancia lo que hace es sembrar un clima poco óptimo que termina generando más estrés y tensión para desarrollar procesos académicos.

La conflictividad escolar, según Fernández (1998), se evidencia en el aula de clases y fuera de ella de diferentes maneras, tales como interrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, robos, entre otros; es factible detectar el tipo de conflictos que se presentan en el ámbito escolar; por otro lado todos los conflictos se determinan con un término genérico “problemas de disciplina” lo que trae consigo un estado de crisis y la ruta tradicional para atender estos casos: incidente, tutor, jefe de estudios, director.

Dentro del aula hay una serie de comportamientos que pueden ayudar al docente a identificar posibles conductas conflictivas tales como: conductas disruptivas que son realizadas por algunos estudiantes para sabotear el ambiente de la clase, conductas indisciplinadas que hacen alusión al desacato de la norma o el reglamento de la escuela, desinterés académico que es un rechazo hacia el aprendizaje escolar y conductas antisociales que atentan contra la integridad física o psíquica de los demás. (Guzmán, 2011).

Con relación a la pregunta referida a la frecuencia en se presentan episodios de maltrato físico entre compañeros, el 33.3% dijo que A Veces y otros, exactamente en la misma cantidad, expresaron que Pocas Veces, un 27.3% manifestó que estos episodios se presentan Siempre entre estudiantes y finalmente, una minoría del 6.1 % afirmó que Nunca se dan malos tratos físicos en el grupo (ver tabla 2).

Es de anotar que una gran parte de estudiantes dejaron ver que este curso se caracteriza por tratarse entre sí de forma inadecuada. Lo anterior quiere decir que los estudiantes utilizan, según Torrego (2007), “un estilo agresivo ante los conflictos, el cual se caracteriza por la imposición, presión, búsqueda de ganancia a costa del otro, intransigencia, deseo de vencer y manipulación” (p.27), a lo cual Ayala (2015) atribuye algunos factores asociados a este tipo de conductas: en primer lugar a los escolares, ligados a la falta de reglas y seguimiento que emplea la institución para combatir este tipo de acciones; en segundo lugar los individuales, integrados por el género, características físicas y fisiológicas o la historia personal, lo cual influye en la determinación de los comportamientos que asume el estudiante; en tercer lugar los familiares, comprenden la composición y organización del hogar, ya que ello influye en la asimilación de actitudes y patrones culturales que influyen en el comportamiento de los jóvenes; y por último factores socioculturales ligados a las actitudes de machismo, dominio, poder entre otras que observan en su cultura.

Tabla 2 Situaciones conflictivas desde la visión de estudiantes en el marco de la categoría Interacción Social

Tabulación de encuestas realizadas a estudiantes					
Categoría: Interacción social					
Subcategoría	Preguntas	Opciones de respuesta			
		Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
Comunicación	Con qué frecuencia tus compañeros se	3%	18.2%	48.5%	30.3%

	comunican entre sí de manera irrespetuosa, grosera o con agresiones verbales				
	¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas en la escuela para agredir a los compañeros?	Whatsapp		Facebook	
		30.3%		69.7%	
Relaciones interpersonales	¿Qué tan querido te sientes por tu familia?	No querido	Poco querido	Querido	Muy querido
		3%	15.2%	30.3%	51.5%
Contexto	¿Con qué frecuencia se presentan peleas entre compañeros dentro o fuera de la institución?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
		12.1%	54.5%	27.3%	6.1%
	¿En qué espacios se presentan más frecuentemente situaciones de conflicto?	Salón de clases	Patio de descanso	A las afueras del colegio	En el baño
		36.4%	18.2%	42.4%	3%
Vida escolar	¿Con qué frecuencia se presentan episodios de maltrato físico entre tus compañeros?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
		6.1%	33.3%	33.3%	27.3%

Fuente: Investigación realizada por González Karelis y Olivares Lorena-Encuesta realizada a estudiantes.

4.2.2. Caracterización de las situaciones conflictiva desde la visión de los padres de familia.

En el marco de la categoría de **Resolución de conflictos**, en la pregunta “¿Castiga físicamente a su hijo cuando comete alguna falta?” se notó que un 44% los padres dicen que Nunca recurren al castigo físico cuando sus hijos cometen alguna falta, con un 31% afirman que A Veces lo han hecho y con un 25% Pocas Veces (ver tabla 3). Con esto se puede evidenciar que la mayoría de las familias utiliza el castigo físico en ocasiones para corregir a sus hijos cuando incurrn en alguna falta, para esto Torrego (2007), plantea que la mejor manera de abordar situaciones de conflicto es a partir de la mediación, ya que esta es una manera para llegar a la reflexión y solución.

La composición y estructura familiar, así como la dinámica que se establece en el interior de ella, influyen en el aprendizaje de comportamientos, actitudes, pautas culturales, valores, ideas y creencias en las primeras etapas de vida de niños y niñas. Es en el ámbito familiar donde se da la primera y más importante adquisición de patrones afectivos, de conducta y socialización. En la familia se aprende a reconocer y respetar o no los derechos de las demás personas. (Ayala, 2015, p.500)

Al cuestionarles acerca de si su hijo reacciona con violencia para defenderse de alguna situación en donde se sienta amenazado o agredido, los padres afirmaron que, con un 38% Pocas Veces lo hacen, mientras que un 31% respondió lo mismo tanto para la opción A Veces y Nunca (ver tabla 3). Con ello se pone de manifiesto que es una realidad que los educandos ante eventos en donde sienten que deben defenderse actúan de manera violenta, así mismo el ser humano se ve enfrentado a diferentes circunstancias que deterioran la buena convivencia en la medida en que sus actitudes y/o comportamientos se tornan violentos, el querer imponer sus ideas ante los demás, el no aceptar las diferencias, la intención de ejercer poder, entre otros, van sumando y haciendo que el hombre no sepa enfrentar algunas situaciones de su vida, por esto se hace tan importante el diálogo y la mediación como elementos fundamentales para poder solucionar las diversas situaciones que se presenten sin recurrir a las agresiones físicas.

Entre tanto actuar con violencia para defenderse confirma lo que dice Guzmán (2011):

La agresividad, cuando se manifiesta en conductas que provocan la agresión, da lugar a la violencia; es decir, la violencia es la expresión social de la agresividad.

El término agresión es el que se vincula a violencia, no el de conducta agresiva.

(p.22)

Ante la pregunta sobre cómo resuelven en la casa los conflictos un 75% responde a través del diálogo, 12% buscando acuerdos amigables y solo un 13% imponiendo la autoridad (ver tabla 3). Es importante decir que en los hogares prima la mediación y el dialogo para solucionar situaciones conflictivas, además llegan a acuerdos y consensos. Sin embargo, ese pequeño porcentaje mencionado anteriormente, que está acostumbrando a resolver sus diferencias sin escuchar o mediar con el otro demuestra que unos pocos estudiantes de la escuela han aprendido de sus padres esa manera de solucionar los desacuerdos imponiendo la autoridad.

Un factor importante es no marcar reglas claras y consistentes en el comportamiento de hijos e hijas, y aceptar conductas agresivas; además, si en el hogar se producen prácticas de victimización o maltrato por sus cuidadores, habrá mayores probabilidades de desarrollar y recibir agresiones. (Ayala, 2015)

Al solicitarle a los padres de familia ordenar de forma descendente (de 4 a 1), las situaciones que le generan más conflictos a su hijo(a) (siendo 4 la que más le genera y 1 la que menos le genera), se pudo corroborar que el incumplimiento de las normas es el aspecto que más genera conflictos en la escuela, luego están los malos tratos verbales y físicos en tercer lugar se encuentra la antipatía o el rechazo a la diferencia y en último lugar los celos afectivos (ver tabla 3). En este sentido, la escuela debe potenciar la competencia comunicativa no solo para el componente académico sino para objetivos de tipo social-interpersonal, lo cual le permitirá a los alumnos mejorar la convivencia en todos los contextos que se desenvuelve y

ser conscientes que las normas en cualquier contexto en el que se propongan facilitan una sana convivencia (Mata, 1993).

De igual modo, estos resultados permitieron corroborar que los padres de familia tienen clara la idea de aquellas situaciones que más generan conflictos a sus acudidos, esto suscita algunos interrogantes al respecto ¿por qué si son conscientes de este tipo de afectación siguen presentándose conflictos en la escuela? ¿Qué están haciendo los padres en casa para que su hijo sepa cómo actuar ante estos sucesos? Ayala (2015) manifiesta:

El aula escolar se considera un espacio de construcción de identidades, sin embargo, lo que sucede en éstas es un reflejo de lo que sucede afuera, ya sea en las relaciones familiares, en las calles, en la comunidad, en el país (p.495).

En este sentido es importante aclarar que el papel de la familia es fundamental en el desarrollo de las habilidades para interactuar que adquiera el individuo en todas las etapas de su vida.

Por otra parte, un 75% los padres de familia afirman que Pocas Veces recurren a la violencia para resolver los problemas que se presentan en el hogar y un 25% acotó que A Veces en el seno de la familia se solucionan los problemas a través de golpes o peleas (ver tabla 3). Entre tanto se puede afirmar que en cuanto a los contextos de interacción social se debe destacar el papel de la familia y la comunidad, según Smale (2003), “constituyen la fuente de la mayor parte de la asistencia, el cuidado y el control” (p. 94), es decir que sobre ellos recae el papel de la socialización, el establecimiento de normas que permitan al ser desenvolverse en la sociedad respetándolas y de igual manera ayudarlos a resolver problemas

de su entorno o redes sociales. Así mismo, dichas normas deben ser adoptadas y aceptadas, de allí el papel fundamental de la comunidad, pues estos deben mostrar al niño un referente de vida que le permita enfocar su propio proceso de internalización. De igual manera en estas interacciones con el entorno el niño va aprehendiendo con su actuar las causas y sus efectos, también va formando su personalidad, encaminada a ser ciudadano social y activo de su proceso.

Aunque una minoría de los padres afirmó que algunas veces solucionan los problemas a través de los golpes o peleas, se nota cómo a partir de esto van inculcando en los jóvenes que la violencia es una vía ligera para solucionar situaciones de desacuerdo como bien lo menciona Ayala (2015):

El individuo aprende que la violencia es una forma rápida y eficaz de solucionar conflictos, en el marco de un devenir histórico que lo revela como un comportamiento aprendido que se transmite de una generación a otra, mediante canales habituales como la familia. (p.501)

Dentro de la categoría de *Interacción Social* en el ítem relacionado con la frecuencia de agresiones, discusiones o peleas en el hogar, los padres respondieron que con un 37% Pocas Veces ocurren, mientras que para la opción A Veces y Nunca se observó que tuvo un 25% y Siempre con un 13% (ver tabla 4). Vale la pena mencionar que las interacciones, para autores como Vygotsky son muy importantes, pues el papel que juega el adulto en el aprendizaje del niño y todo lo que haga será fundamental para su crecimiento, entonces, desde esta mirada se resalta también la familia como base de un proceso formativo, ya que son ellos

los que interactúan con el niño y a su vez con la experiencia, le enseñan a desenvolverse en su contexto cultural y a utilizar el lenguaje.

La violencia que se vive en las familias de origen puede ser un detonante para permitir, tolerar, producir y reproducir la violencia en las relaciones de pareja; es decir, se aprende a vivir con violencia y se toleran estas situaciones en las relaciones –sentimentales– de pareja. Cuando en la familia de origen se vive violencia, se fortalece la existencia de violencia en otros ámbitos, como el de pareja, social e incluso escolar. (Ayala, 2015, p.503)

En lo concerniente con la pregunta relacionada con la actitud que asumen los jóvenes cuando están molestos o en desacuerdo con algún miembro de la familia, se evidencia que lo que más hace la mayoría de los estudiantes, un 57% es llorar, el 31% se tornan indiferentes, el 6% son cordiales y otro 6% se vuelven irrespetuosos (ver tabla 4). Es normal que este tipo de situaciones o actitudes se observen en los hogares cuando los roles no están bien definidos, puede suceder que algunos hijos quieran tomar el papel de padre y viceversa cuando de autoridad y respeto se trata (Marc y Picard, 1992); sumado a esto que no hay patrones de conductas establecidos para enfrentar situaciones de esta índole y por ellos los jóvenes toman la actitud que desean.

Es importante anotar que este tipo de conductas se convierten en agresión según Chaux (Citado en Hurtado y Lancheros, 2016) cuando tienen una función reactiva, es decir, se presentan cuando la ocurrencia de la acción se produce como reacción a una ofensa o molestia, de esta manera el joven puede tornarse en un ser agresivo solo por no asimilar los pensamientos diferentes de las personas que lo rodean.

Para indagar un poco con respecto al diario vivir en los hogares, se les preguntó a los encuestados con qué frecuencia, cuando se presenta un conflicto en la familia, se escuchan las opiniones de todos sin que alguien se imponga por la fuerza, se encontró que un 37% Siempre escuchan sin recurrir a la fuerza, el 25% señaló que Pocas Veces, otro 25% dijo A Veces y un 13% señaló Nunca (ver tabla 4), esto refleja en términos generales que la mayoría en algunas ocasiones han recurrido a la fuerza para imponer sus ideas, lo cual preocupa mucha ya que no es la actitud adecuada para una comunicación asertiva. Esta realidad no concuerda con los planteamientos de Vygotsky (1987) al señalar que la familia es la base de un proceso formativo, pues son ellos los que interactúan con el niño y a su vez con la experiencia le enseñan a desenvolverse en su contexto cultural y a utilizar el lenguaje, en este sentido queda en evidencia que las actitudes que reflejan los jóvenes en la escuela pueden ser imitación de lo observable en los hogares.

En palabras de Quevedo y Duque (2014) se ratifica que “estas familias se caracterizan por la falta de claridad en las relaciones jerárquicas de los integrantes con una evidenciable ausencia de normas claras sobre lo que está bien o mal, pérdida de los límites de un subsistema a otro” (p.31); es decir, no hay normas establecidas en el hogar que permitan mantener una sana convivencia y en el primer contexto de socialización del individuo.

Al preguntar por la frecuencia con que presenta situaciones conflictivas su hijo con miembros de la familia se observó que con un 44% Pocas Veces y en igualdad de porcentajes Nunca; y con un 12% A Veces (ver tabla 4), situación que pone de manifiesto que los jóvenes en ocasiones presentan actitudes de conflicto con las personas con las cuales convive, además deja ver que el conflicto como bien lo afirma Torrego (2007) y Vinyamata (2001) es

connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. De ahí que sea tan importante conocer por qué se originó el conflicto y cómo se puede solucionar y de esta manera llegar a consensos y reflexiones que le permitan al estudiante crecer y avanzar en su formación.

Todas las instituciones y las escuelas no es precisamente una excepción, se caracterizan por vivir diversos conflictos de distinta índole, de diferente intensidad y diversos protagonistas. Se suscitan por ejemplo conflictos entre profesores, entre profesores y alumnos, entre profesores y padres de familia, conflictos entre profesores y directivos, conflictos entre alumnos, entre padres de familia, conflictos entre toda la comunidad escolar esto es una pequeña muestra de las múltiples situaciones conflictivas que todos los que estamos inmersos en un centro educativo hemos vivido y seguiremos viviendo, pero se puede dar una mejor transformación a los conflictos. (Méndez, 2016, p.164)

Al preguntar qué tan querido cree que se siente su hijo por la familia, la mayoría, 50% señaló que muy querido, el 44% expresó que sus hijos se sienten queridos y la minoría, 6% poco querido. Es positivo encontrar que la mayoría de los padres manifiesten que existe amor entre padres e hijos y que los jóvenes lo sientan de esta forma ya que esto puede ser una ventaja para encaminarlos a una solución pacífica de conflictos.

Teniendo en cuenta los hallazgos, se debe aclarar que la educación emocional debe ser entendida como un proceso continuo y permanente que procura potenciar el desarrollo emocional como parte indispensable del desarrollo cognitivo (Trianes y García, 2002) además, es deber de la escuela pero principalmente de la familia hacer que los niños crezcan en ambientes de amor, asumiendo que el contexto, las situaciones familiares influyen en el comportamiento de los jóvenes, de esta forma un niño que se sienta querido, confiará sus felicidades y disgustos plenamente en sus padres buscando encontrar el apoyo necesario. No cabe la menor duda que un niño educado en valores será un individuo al cual se le facilitará establecer relaciones con las demás personas y solucionar de manera correcta los conflictos que se le presenten.

Por otro lado, se indagó a los padres de familia acerca de los aspectos, según su opinión, influyen negativamente en el comportamiento de su hijo, es de admirar como la mayoría, un 38% reconoce que los problemas familiares es uno de los atenuantes de las acciones negativas que toman los estudiantes, el 31% manifestó que son las amistades, otro 25% dice que el internet, y por último un 6% manifestó que son las actitudes de los compañeros de clases (ver tabla 4). Lo que lleva a ratificar la importancia del lenguaje dentro de las relaciones sociales, ya que es el punto de partida para solidificar las interacciones y se da un sistema de acciones, reacciones y estímulos (Marc y Picard, 1992) así mismo, en cuanto a la influencia que ejercen las TIC en el comportamiento, Rodríguez (2003) expone que los contextos se transforman con el transcurrir del tiempo en la medida en que se producen y diseminan tecnologías que amplifican las capacidades humanas y llevan a redefinir las relaciones con el entorno físico y social.

De esta manera, es importante resaltar el aporte de Quevedo y Duque (2014) “la socialización es el proceso por el cual se apropian valores, ideales, normas y creencias provenientes del entorno cultural” (p.18), lo cual constata que las actitudes de los individuos están mediadas por las características del contexto en el cual se desenvuelven, ya sea de forma positiva o negativa.

Por otro lado, desde el ámbito escolar, al indagar sobre las situaciones en las que según los padres se han visto involucrados sus acudidos, la mayor parte, un 69% expresó que se han visto inmiscuidos en discusiones entre compañeros, el 19% dijo que en agresiones físicas y verbales y por último un 12% en sabotear o interrumpir las clases (Ver tabla 4). Lo anterior deja en evidencia los tipos de conflictos más frecuentes en el aula, según Pérez y Pérez (2011) como conductas disruptivas debe entenderse aquellas acciones que tienen como objetivo generar un mal clima en el aula y como conductas indisciplinadas las que hacen referencia al desacato de normas estipuladas por la institución, estos comportamientos son los que más se evidencian dentro y fuera del aula del grupo estudiado.

Los anteriores hallazgos solo vislumbran que la mayoría de los estudiantes se han visto involucrados como afirma Jares (Citado en Pérez y Gutiérrez, 2016) en una o varias situaciones en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes; es decir en conflictos, pero no han sido capaces de buscar formas pacíficas de solución y es por ello que terminan asumiendo actitudes hostiles que debilitan la convivencia escolar.

Con el objetivo de conocer las opiniones de los padres de familia en los que respecta al mejoramiento de la disciplina se les pidió proponer acciones o estrategias factibles para

mejorar la convivencia escolar; el 62% propone el diálogo, un 13% talleres con estudiantes y padres, otro 13% cumplir las normas, un 6% realizar seguimientos a los jóvenes con indisciplina y finalmente otro 6% realizar actividades lúdicas (Ver tabla 4). De este modo se ratifica que la realidad social que viven los estudiantes se debe tomar como fundamento para comprenderla y transformarla, proporcionando herramientas para producir procesos de socialización y comunicación que permitan generar en los jóvenes cultura ciudadana (Rizo, 2007).

Atendiendo a la necesidad de mejorar la realidad de la institución, Hurtado y Lancheros (2016) sostienen que “la formación en conductas asertivas facilita la adquisición de herramientas que contribuyen al mejoramiento de la convivencia escolar, beneficiando el clima escolar por cuanto permite mediar en la solución de conflictos” (p.42), lo que generaría en la escuela y su entorno ambientes y una cultura de paz.

Tabla 3 Situaciones conflictivas desde la visión de los padres de familia en el marco de la categoría de Resolución de Conflictos

Tabulación de encuestas realizadas a padres de familia					
Categoría: Resolución de conflictos					
Subcategoría	Preguntas	Opciones de respuesta			
		Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
Convivencia	¿Castiga físicamente a su hijo cuando comete alguna falta?	44%	25%	31%	0%
	¿Cuándo se presentan situaciones en donde su hijo se siente amenazado o agredido, él reacciona con violencia para defenderse?	31%	38%	31%	0%
Mediación	En su hogar cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven	A través del diálogo	Buscando acuerdos amigables	Imponiendo la autoridad	A través de golpes o castigos físicos
		75%	12%	13%	0%

	generalmente?				
Conductas disruptivas, desinterés, indisciplina.	En orden descendente de 4 a 1, señale cuáles son las situaciones que le generan más conflictos a su hijo (a) (Siendo 4 la que más le genera y 1 la que menos le genera)	Malos tratos verbales y físicos	Antipatía o rechazo a la diferencia	Celos afectivos	Incumplimiento de normas
		2.9	2.1	1.9	3.1
Conflicto	¿Con qué frecuencia los problemas entre los miembros de su familia se resuelven recurriendo a la violencia?	Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
		0%	75%	25%	0%

Fuente: Investigación realizada por González Karelis y Olivares Lorena- Encuesta realizada a padres de familia.

Tabla 4 Situaciones conflictivas desde la visión de los padres de familia en el marco de la categoría de Interacción Social.

Tabulación de encuestas realizadas a padres de familia					
Categoría: Interacción social					
Subcategoría	Preguntas	Opciones de respuesta			
		Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
Comunicación	¿Con qué frecuencia se presentan en su hogar discusiones, peleas o agresiones físicas?	25%	37%	25%	13%
		Irrespetuos a	Cordial	Indiferente	Simplemente llora
	Cuando su hijo está molesto o se encuentra en desacuerdo con usted o con cualquier miembro de la familia, la manera como interactúa con estos es:	6%	6%	31%	57%
		Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre
		13%	25%	25%	37%
Relaciones interpersonales	¿Con qué frecuencia su hijo presenta situaciones conflictivas con los miembros de su familia?	44%	44%	12%	0%
	¿Qué tan querido cree que se siente su hijo por la familia?	No querido	Poco querido	Querido	Muy querido
		0%	6%	44%	50%
Contexto	¿Qué factores sociales cree usted que influyen más en el mal comportamiento de su hijo?	Internet	25%	Barrio	0%
		Amistades	31%	Compañeros de clases	6%

		Música		0%	Problemas familiares		38%
	¿En cuáles de las siguientes situaciones ocurridas en la Institución se ha visto más involucrado su hijo (a)?	Discusiones entre compañeros		Agresiones físicas entre compañeros	Agresiones verbales entre compañeros		Sabotear o interrumpir las clases
		69%		19%	0%		12%
Vida escolar	¿A través de qué estrategias considera usted que se puede mejorar la convivencia en la Institución?	El diálogo	Talleres estudiante y padres	Cumplir normas	Seguimiento a jóvenes con indisciplina	Actividades lúdicas	
		62%	13%	13%	6%	6%	

Fuente: Investigación realizada por González Karelis y Olivares Lorena- Encuesta realizada a padres de familia.

4.2.3 Caracterización de las situaciones conflictiva desde la visión de los docentes y directivos

Para lograr la visión de los docentes y directivos respecto a las situaciones de conflictos presentes en la IE se aplicaron las entrevistas a ocho (8) docentes y un (1) directivo de la IE (coordinadora) objeto de investigación se realizó el análisis textual discursivo según Moraes y Galiuzzi (2007), esta metodología consta de cuatro etapas para realizar una profunda interpretación de la información recolectada, identificadas como: unitarización, categorización, describir e interpretar y teorización.

Al indagar acerca de las causas más frecuentes de los conflictos presentados en séptimo grado (7°), se corroboró que la falta de orientación familiar y la formación que traen desde casa se convierte en una causal directa de comportamientos inapropiados generados en el hogar y replicados en la escuela, así como lo afirma Ayala (2015) “es en el ámbito familiar donde se da la primera y más importante adquisición de patrones afectivos, de conducta y socialización” (p.500). Así mismo frente a esta pregunta algunos profesores coinciden en su discurso al decir: “Bueno sinceramente ehhs esos conflictos que se presentan a diario se

puede decir que son por la falta de orientación también de los padres de familia”

cuestionando de cierta manera la responsabilidad de los padres en la formación del niño, pues es este medio el primero de socialización de todo ser humano, donde se debe brindar las pautas de comportamientos y tomar medidas cuando los hijos a cargo incumplen con las normas del hogar.

Los principales tipos de conflictos que se presentan en séptimo grado (7º) son agresiones de tipo física y verbales, en muchos casos por la falta de tolerancia, de respeto y otros valores que obstaculizan los procesos comunicativos entre los jóvenes, según la mayoría de entrevistados la carencia de estas guías de comportamiento que regulan la conducta de los niños genera problemas de comunicación y deterioran la convivencia del grupo. Para Pérez (2011) existen cuatro clases de conductas conflictivas entre las cuales se pueden destacar las conductas disruptivas que influyen en el buen funcionamiento de la clase y el clima escolar, conductas indisciplinadas que son aprendidas y se refieren al incumplimiento de normas establecidas en la institución, desinterés académico que se manifiesta a través de conductas como llegar tarde, no cumplir con los compromisos, no prestar atención, entre otras y conductas antisociales referidas a atentar contra la integridad física de los demás, entre ellas se pueden mencionar vandalismo, agresiones físicas y verbales y consumo de drogas.

Las situaciones antes mencionadas se presentan dentro y fuera del aula de clases, en presencia y ausencia del docente, en especial en los cambios de clases, aprovechando que no hay una figura de autoridad en el salón, uno de los profesores señala: *“Bueno uno de los conflictos más común es cuando el profesor demora en llegar al salón o los intermedios allí los alumnos usan el tiempo ese para hacer desorden y fregar al compañero”* entiéndase

fregar como molestar ya sea de forma física o verbal a un compañero, lo cual puede generar situaciones conflictivas que se intentan solucionar de forma inadecuada.

En este mismo sentido varios, de los entrevistados sostienen que otra de las causas más frecuentes de los conflictos que se presentan en el curso estudiado está asociada con las características del barrio en el cual se desenvuelven los niños, en los cuales no hay una cultura de resolución pacífica de conflictos ni ejemplos comportamentales a seguir, estos barrios se caracterizan por la frecuente presencia de situaciones de vandalismo, hurto, homicidios, expendio de drogas y presencia de pandillas; es por ello que los docentes expresan que los jóvenes terminan asumiendo en la institución ese tipo de conductas que observan en el barrio, lo cual genera más conflictos y no los ayuda a resolver los que ya presentan, es así como se afirma que las características del pensamiento del sujeto no son las causas de su comportamiento en el aula o fuera de ella, sino que son el resultado de diferentes factores madurativos y de aprendizaje (Mata, 1993).

Por último, se encontró que otra de las causantes de los conflictos entre estos educandos es la guerra de poder que existe entre ellos, ya sea por una monitoría, por ser el líder del grupo, por obtener el primer puesto o por ser el que más sobresale en las actividades; este tipo de conflictos desencadena agresiones de tipo verbal y física, lo cual hace que la convivencia entre los jóvenes no sea armoniosa y se vea afectado también el rendimiento académico de muchos, así lo sostienen varios de los entrevistados al expresar: *“algunos alumnos eh tomen algunos comportamientos irregulares de como que tratar de someter a sus compañeros demostrando alguna forma de poder”*; lo cual confirma que todo conflicto para

ser resuelto debe tener en cuenta algunos criterios, entre ellos lo más importante: las causas, las cuales muchas veces son generadas por la lucha de poder (Pérez y Pérez, 2011).

En lo que respecta a las estrategias empleadas por la institución para prevenir los casos de agresión física, los maestros coincidieron en anotar las reglas que estipula el manual de convivencia con respecto a este tipo de eventos y las rutas de atención integral estipuladas en la Ley 1620, así lo expresa un docente: *“Las estrategias son las que están contempladas en los manuales de convivencia”*. Así mismo sostienen que la estrategia más eficaz es hacer el llamado directamente al padre de familia y firmar las actas respectivas, en caso que el estudiante persista, el proceso que se sigue es una sanción por varios días.

Algunos profesores anotaron que una de las estrategias empleadas en la institución para controlar este tipo de conductas en los estudiantes son las sanciones dentro de la misma escuela, como barrer el patio, recoger la basura entre otros. Por su lado, la coordinadora manifiesta *“en la Institución se está implementando un proyecto de ética y valores, que ha permitido mejorar los niveles de convivencias en la escuela a través de la reflexión de lecturas”* este tipo de actividades son desarrolladas en la misma jornada escolar, sumado a esto se encuentra una alianza entre el cuerpo de policía y la institución educativa, donde mediante charlas se ha instruido a los jóvenes sobre los diferentes conflictos que se pueden presentar tanto dentro como fuera de la escuela y cómo manejarlos sin llegar a la agresión.

Al preguntar por la valoración que le dan los entrevistados al aporte de las familias para el mejoramiento de la convivencia escolar, se pudo evidenciar en el discurso de los docentes que el papel de la familia es muy importante en el desarrollo de los jóvenes teniendo en cuenta que la familia influye en el desarrollo de las predisposiciones a colaborar, competir,

amar, odiar, es por ello que su tarea es fundamental al promover actitudes adecuadas para resolver conflictos en la escuela (Alzate, 1997). *“Los padres de familia de la Institución investigada en términos generales son apáticos, desinteresados e irresponsables”* ya que ante los diversos llamados que se les realizan no acuden a tiempo o simplemente no acuden a informarse qué ocurre con su acudido, evadiendo sus deberes como formadores, en este mismo sentido, también se cuenta con acudientes que no ayudan al mejoramiento de la convivencia escolar por no tener una formación o ser educados para resolver conflictos; así lo expresa un docente *“hay padres que no dedican tiempo a la comunicación con sus hijos y que no desarrollan en ellos esa cultura de la solución de conflictos”*, dejando de lado todos los planteamientos de Vygotsky (1987) sobre el papel formativo que tiene la familia en la sociedad.

La minoría de los entrevistados sostienen que hay una pequeña cantidad de padres de familia que sí acuden a los llamados que realiza la institución y se comprometen a realizar seguimientos a sus hijos para que este mejore su comportamiento en la escuela, así queda establecido en la aseveración del docente *“son poquitos los padres donde se acercan y ellos acuden este al llamado de la coordinadora o de cada uno de los profesores para corregir cada uno de esos errores de ellos”*; pero esta pequeña cantidad de padres comprometidos no es realmente suficiente para mantener una buena convivencia escolar en toda la Institución.

Para finalizar, se le preguntó a los docentes qué estrategias o acciones propondrían para mejorar los procesos de seguimiento y control de los comportamientos irregulares de los estudiantes, se pudo evidenciar que las estrategias que involucren a los padres de familia son las que más se necesitan en la institución, así lo expresa uno de los entrevistados *“citar con*

frecuencia al padre de familia para que haya una convivencia buena en el colegio ya que el padre de familia hace parte importante en el rendimiento escolar de su acudido” ; esto coincide con los planteamientos de Chaux (Citado en Quintero y Rentería 2009) que expresa que una de las claves para mejorar la convivencia en las instituciones está en la escuela de padres. Es por ello que es de vital importancia contar con el apoyo de estos para la formación de los jóvenes, teniendo en cuenta las diferentes situaciones por las que atraviesan.

De la misma forma, la exigencia a la Secretaría de Educación de tener una persona profesional, capacitada, para que brinde las asesorías psicológicas a los jóvenes que con frecuencia se ven involucrados en episodios de agresiones físicas y verbales y, por último, que capacite a los docentes para que puedan enfrentar situaciones de conflictos dentro y fuera del aula de clases.

Por su parte Pérez y Pérez (2011) sostienen que “el profesor juega un papel relevante ante los conflictos del aula. En este sentido, su comportamiento es clave en la prevención de los mismo” (p.66). Por consiguiente el docente debe siempre estar atento durante el desarrollo de sus clases de cualquier situación que desencadene un conflicto para realizar los correctivos necesarios y mantener el control del proceso, esto favorecerá el clima del aula pues si los estudiantes perciben que el docente posee autoridad moral y dominio de la clase contrarrestará los problemas derivados del conflicto o la violencia.

Vale mencionar, seguidamente, que el manual de convivencia es la herramienta fundamental de la escuela, así lo establece el Decreto 1860 de 1964 en su artículo 17:

Todos los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del Proyecto Educativo Institucional, un reglamento o manual de convivencia. El reglamento o manual de convivencia debe contener una definición de los derechos y de los deberes de los alumnos y de sus relaciones con los demás estamentos de la comunidad educativa (p.9).

Es por ello que los educandos y la comunidad educativa en general deben participar en el perfeccionamiento de este manual de convivencia y así tendrá cabida dentro de las acciones que permitirán mejorar los comportamientos hostiles de los estudiantes, de igual manera al realizar estas socializaciones se deben agregar las situaciones nuevas que se hayan presentado y que no estaban estipuladas en él para mantener un plan de mejora continuo, tal como lo expresa el docente Adolfo Pérez: *“hay que tratar de perfeccionar la herramienta institucional que es el manual de convivencia y es la ruta de atención de casos, esto con el propósito de incluir los casos que se han presentado y que no estaban estipulados en el documento”*, para que de esta manera todos los seguimientos que se inicien tengan una culminación o no queden a medias o a la deriva.

Es de anotar la estrategia que plantea uno de los profesores: *“que sintonicen todos los profesores la misma emisora”*, con lo cual quiere expresar que hace falta unificar criterios para tratar de solventar las situaciones de conflicto y brindarle charlas a los estudiantes que le permitan tomar actitudes más adecuadas ante eventos hostiles. De una manera más reflexiva por parte de coordinación está la propuesta de seguir implementando las lecturas y talleres que buscan en los jóvenes una reflexión más fonda de sus comportamientos, una autoevaluación, que permita ver las debilidades y fortalezas de cada individuo, atendiendo a

que es en la escuela donde se debe promover la formación en Competencias Ciudadanas, que le permitan al estudiante no solo enfrentar situaciones de conflictos, sino saber resolverlos y reconocerlos como algo inherente al ser humano (Chaux, 2006).

4.3 Acciones contribuyentes a la prevención de conductas conflictivas y fomento de una cultura de paz.

La realidad del siglo XXI exige dejar atrás el concepto de escuela tradicional bajo el imaginario de ser el centro en el cual el estudiante llega a llenar vacíos. Pérez y Pérez (2011) la definen así: “la escuela es un ámbito especialmente significativo, donde los alumnos pueden recibir conocimientos, así como desarrollar actitudes y hábitos de convivencia” (p.117) lo cual correspondería a uno de los objetivos de la educación para responder a las necesidades de la sociedad actual donde la aprehensión de las competencias ciudadanas es tan relevante como las específicas de cada área.

Con la intención de respaldar el propósito de la educación colombiana, desde la presente investigación se determinaron algunas estrategias desde la perspectiva de Pérez y Pérez (2011) que permitieron transformar la realidad escolar de los estudiantes de 7°C y, en cierta medida, mitigar las situaciones de agresión en la institución en términos generales.

En primer lugar, se desarrolló una charla con los estudiantes y padres de familia, lo cual permitió generar en ellos conciencia sobre qué es un conflicto y cómo este puede convertirse en violencia, esto permitió iniciar la transformación de la concepción del mismo y lograr que tanto jóvenes como padres de familia miraran este tipo de situaciones de forma positiva y de las cuales pueden aprender.

En segundo lugar, se llevaron a cabo cinco (5) talleres con los estudiantes, el N°1 ***Los nominados son...*** tuvo como objetivo identificar a los alumnos que agreden con asiduidad a sus compañeros y detectar a los que son continuamente agredidos, a través de la dinámica de nominar a uno de sus pares como los o el más agresor y el más callado o más agredido. Lo anterior permitió identificar los líderes de las situaciones hostiles dentro y fuera del aula, se dialogó con este grupo de estudiantes sobre su nominación, el por qué y luego de una reflexión sobre los comportamientos se consolidaron acuerdos que permitieron mejorar las relaciones. Dentro de este mismo taller, los estudiantes anotaron en una hoja las causas que según su parecer generan más conflictos entre ellos, lo que se necesitaban para resolverlos y los aportes que ellos harían desde ese instante en pro de una sana convivencia.

El taller N°2 ***Asumo las consecuencias de mis actos*** permitió a los educandos detectar las posibles causas que intervienen en un problema y establecer la diferencia entre causas reales y aparentes, a través de la observación de un video que cuenta la historia de un chico víctima del acoso escolar y luego de un profundo análisis y reflexión los jóvenes concluyeron entre una gran tristeza, e incluso lágrimas en sus ojos, que por muy tonto que en ocasiones suela parecer una acción, es indescriptible el daño que genera en el intimidado o agredido, así mismo lograron establecer diferencias entre las causas reales y aparentes de la situación observada.

El taller N°3 ***Mis cinco dedos hacen parte de mí*** posibilitó profundizar en el conocimiento de las normas del colegio y detectar aquellas que más les cuestan acatar a los estudiantes, al realizar un dibujo de sus dos manos los educandos escribieron en los dedos de la mano derecha para qué creen ellos que sirven las normas y en la mano izquierda cinco

deberes o compromisos difíciles de cumplir en la escuela. Luego se formaron grupos, con cuatro miembros cada uno y socializaron la actividad, se estipularon las conclusiones al respecto y los compromisos adquiridos durante la sesión.

El taller N°4 *¿con o en contra de la víctima?* pretendió conocer situaciones injustas que se presentan dentro del aula de clases y reflexionar entorno a ellas desde dos perspectivas: cuando favorecen y cuando perjudican. Se propició una situación conflictiva donde el profesor fue injusto con uno de los estudiantes que realizaban un trabajo en equipo, se realizaron preguntas para cuestionar a los espectadores sobre la forma correcta de solucionar la situación sin acudir a la violencia física y/o verbal. Finalmente, el docente invitó a que por un momento se pusiera en los zapatos de la víctima y expresaran todos los sentimientos e ideas que les generaba.

El taller N°5 *¿quién soy yo? y ¿quiénes son mis compañeros?* buscó favorecer el desarrollo del pensamiento estimulando la capacidad de autoconocimiento y el conocimiento mutuo. A cada chico se le entregó una hoja donde debían completar la información de un cuadro con algunas preguntas básicas como ¿Quién soy yo? ¿Cuáles son las cualidades positivas y negativas que veo en mí? ¿Cuáles son las cualidades positivas y negativas que ven mis compañeros en mí? Con el ánimo de forjar el autoconocimiento y establecerlo como la base fundamental para iniciar resoluciones pacíficas de conflictos. Después los estudiantes formaron grupos, escucharon a sus compañeros mencionar lo que opinaban de ellos entre sí y rectificar o ratificar la información que habían escrito en la primera hoja y reflexionar en torno al tema.

En tercer lugar, se estableció la figura del mediador en el salón de clases, considerando la importancia de las personas que asumen este papel en la resolución de conflictos asumiéndola como un proceso de comunicación entre partes quienes con la ayuda de un tercero, que asume una posición imparcial, procura que las partes se escuchen en un espacio libre y seguro para que comprendan que el conflicto que viven puede tener una solución dada por ellos mismos (Binaburo y Muñoz, 2007).

Por último, se institucionalizó la primera semana de clases, de cada semestre como la semana de adaptación y aprensión de las normas establecidas en el manual de convivencia, cimentadas en la Ley 1620, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar, al tener en cuenta que el estudiante debe estar en constante aprendizaje y actualización del mismo. De esta manera, se contribuyó a fortalecer las competencias ciudadanas de los estudiantes, las cuales la Ley 1620 establece como:

Una de las competencias básicas que se define como el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en una sociedad democrática. (Ley 1620, 2013, p.1)

Esta estrategia permitió que tanto estudiantes como padres de familia se concientizaran de lo relevante que significa cumplir con las normas y compromisos consignados en manual de convivencia y fue notorio el progreso en las semanas siguientes.

Conclusiones

En el marco de esta investigación se pudo concluir la existencia de conductas conflictivas entre los estudiantes de 7°C de la Institución Educativa John F. Kennedy, las cuales no permiten acuerdos o consensos, pues entre ellos no se evidencian estrategias tales como el diálogo o la mediación. Es importante destacar que las conductas que más se evidenciaron fueron los malos tratos verbales y físicos y el rechazo por las diferencias del otro. De igual forma, se constató que los conflictos también se generaron por tener mejores calificaciones, preferencias del profesor, juegos pesados y envidias.

Se observó que algunas de las causas que propician los conflictos son el choque de intereses, el mal uso de las redes sociales, la competencia, escases de útiles escolares, problemas de comunicación y desigualdad. Estas causas encontradas se clasificaron en cuatro tipos: conductas disruptivas, indisciplinadas, desinterés académico y conductas antisociales.

Para los estudiantes es normal que el conflicto se convierta en una agresión o en violencia física, ya que en sus familias y en su contexto no existe una cultura pacífica de resolución de conflictos. Del mismo modo, los padres se muestran apáticos ante los diferentes llamados de la institución cuando el objetivo es resolver situaciones de indisciplina y agresiones.

El registro de análisis documental, las observaciones, las encuestas realizadas a estudiantes y padres de familia, así como la entrevista a docentes y coordinadora, permitieron establecer que aunque en la institución existe un manual de convivencia donde están establecidas y tipificadas las faltas, así como la ruta de atención integral a tener en cuenta para

darle solución a las diferentes situaciones de conflictos, los educandos asumen actitudes hostiles sin tener presente las consecuencias que ello les puede ocasionar.

Con la aplicación de las acciones se pudo observar un cambio de actitud en la mayoría de los estudiantes, los talleres en donde se les sensibilizó a cerca del cumplimiento de las normas, la concepción del conflicto, las causas y consecuencias y cómo afecta esto las relaciones interpersonales, demostró un proceso de concientización donde los estudiantes analizaron sus comportamientos y realizaron acuerdos y pactos de no agresión para mejorar la convivencia dentro y fuera del aula.

Así mismo se implementó la estrategia del mediador y manifestó ser una buena opción, puesto que los estudiantes vieron en él credibilidad y les generó confianza, además con esto empezaron a reflexionar sobre su formación, en el cual la convivencia pasó a tener mayor relevancia pues observaron que esta también contribuía a su proceso académico.

Recomendaciones

Lograr que los jóvenes resuelvan de manera pacífica los conflictos es una tarea que involucra diferentes aspectos determinantes. A partir de este estudio se hacen las siguientes recomendaciones que permitan permitirán dar continuidad al proceso iniciado en la Institución Educativa John F. Kennedy de Soledad.

Los maestros deben estar muy atentos a los ambientes de la clase, observar las distintas conductas, tales como disruptivas, indisciplina, desinterés académico y conductas antisociales y estados de ánimo, para poder actuar de la mejor manera ante cualquier situación de conflicto, escuchar a los actores e implicados, entender sus ideas y dar soluciones que posibiliten el desarrollo óptimo de la clase.

Así mismo, los estudiantes deben demostrar apropiación de las normas establecidas en el manual de convivencia y participar de forma activa en la reestructuración del mismo, continuar con los procesos de sensibilización y concientización, para así ser partícipes del plan de mejora institucional.

Los padres de familia deben asumir su rol como pilares en el proceso formativo de los educandos, a fin de involucrarse en todos los ámbitos y contextos en los que se desenvuelven sus hijos, además promover una convivencia pacífica en donde se empleen estrategias en busca de acuerdos ante cualquier desencuentro.

La comunidad en general debe aprovechar los canales de comunicación, utilizar el mismo lenguaje y la comprensión en las diversas interacciones para entender, las ideas y puntos de vista y aceptar que son diferentes.

Finalmente, las directivas de la Institución deben continuar el camino hacia una educación de calidad, evaluar los planes y programas que se están aplicando en cuanto a resolución de conflictos, convivencia, socialización del manual de convivencia y proceso de formación, en aras de mejorar no sólo procesos académicos sino entregar un ciudadano con competencias integrales.

Referencias

- Álvarez Pertúz , A. A., & Sandoval Fernández, O. D. (Octubre de 2014). Universidad de la Costa. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/259/Investigacion%20COMPETENCIAS%20CIUDADANAS%20NOV.%207.pdf?sequence=1>
- Alzate Zaenz de Heredia, R. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. *Innovación Educativa*, 118.
- Arias Aristizábal, B. E., Forero Camargo, M. P., Pacheco Real , I. Y., & Piñeros Herrera, C. (17 de Diciembre de 2009). Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/408/edu37.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, M. D. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, 493 - 509.
- Ayala, M. D. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, 493 - 509.
- Binaburo Iturbide, J., & Muñoz Maya, B. (2007). Aprender desde el conflicto. Barcelona: CEAC.
- Calderón, I. (2013). La mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares. *Acción pedagógica*, (20), 42-57.
- Carrera, B., y Mazzarella, C. (2001). Vygotsky: enfoque sociocultural. *Educere Revista Venezolana de educación* , 41-44
- Chaux Torres, E. (2006). Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Chaux, E. (2011). Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar. *PSYKHE*, 2.

Darino , M. S., & Gómez, M. (2000). Resolución de conflictos en las aulas. Buenos Aires:

Espacios.

Delors, Jacques (1994). "Los cuatro pilares de la educación", en La Educación encierra un tesoro. México: El Correo de la UNESCO, pp. 91-103.

Díaz Torres, J. M. y Rodríguez G, J. M. (2010), "El papel del docente en las situaciones de violencia escolar", en "Revista Latinoamericana de Estudios Educativos", XL, 1, págs. 53 y ss., Redalyc, <http://www.redalyc.org/pdf/270/27018883003.pdf>, 9-2-2016.

Elliott, J. (1993). El cambio educativo desde la investigación acción (1ª ed.). Madrid: Morata.
Estrada, B. N., & Atuesta, M. D. (2008). Interacción Social y Aprendizaje. 1.

Fernández, I. (1998). Prevención de la Violencia y Resolución de conflictos. Madrid: NANSEA S.A. Ediciones Madrid.

Freire, P. (2008). Pedagogía del oprimido. Buenos Aires: Siglo XXI.

Gallego, M. M. (2010). Prácticas educativas parentales: autoridad familiar, incidencia en el comportamiento agresivo infantil. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 255-256.

García, S. R. (2011). Métodos de investigación en Educación Especial. Investigación Acción, 4.

Gil Rodríguez, F. (1999). Introducción a la psicología de los grupos. Pirámide.

Guzmán, G. P. (2011). Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento. Madrid: Narcea.

Heredia, R. A. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. Innovación Educativa, 118.

Hurtado Ramírez, N. J., & Lancheros Puentes, R. (2016). Estrategia de gestión educativa para fortalecer la convivencia en estudiantes de ciclo I y II del colegio Orlando Higuera Rojas IED (Bogotá). Bogotá.

Marc, E., & Picard, D. (1992). La Interacción Social. Barcelona: Paidós.

- Mata, M. L. (1993). Interacción social, discurso y aprendizaje en el aula. Investigación en la escuela, 23.
- Méndez, E. P. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. Ra Ximhai, 163 - 180.
- Moliner Garcia, O., & Martí Puig, M. (2002). Estrategias didácticas para la solución cooperativa de conflictos y toma de decisiones consensuadas: mejorar la convivencia en el aula. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 1-2.
- Nacional, M. d. (5 de Agosto de 1964). Decreto 1869 de 1964.
- Pérez y Amador (2011) “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”. *Sips - pedagogía social. Revista interuniversitaria* [1139-1723 (2011) 18, 99-114] <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaPS-2011-18-5080/Documento.pdf>
- Pérez Serrano, G., & Pérez de Guzmán, M. (2011). Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento. Madrid: Narcea.
- Quevedo Zapata, T. J., & Duque Machado, M. A. (2014). Caracterización del patrón relacional de niñas escolarizadas entre 9 y 11 años que han vivido en un contexto de violencia intrafamiliar. Un estudio de caso.
- Quintero Romero, N. G., & Rentería Ramírez, L. F. (24 de Junio de 2009). Universidad Javeriana. Obtenido de www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis30.pdf
- República, C. d. (1994). Ley General de Educación.
- Rizo, M. (2007). Interacción y comunicación. Revista da Associação Nacional dos, 16.
- Rodriguez, W. (2003). Interacción social y mediación semiótica: herramientas para reconceptualizar la relación desarrollo-aprendizaje. Educere.
- Rodríguez et al (2010-2011). Investigación acción. Métodos de investigación en Educación Especial.

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Inv_accion_trabajo.pdf

Sánchez Ortíz, J. M. (15 de Diciembre de 2014). Universidad de la Costa. Obtenido de

<http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/453/PEDAGOGIA%20AFECTIVA%20PARA%20LA%20CONVIVENCIA%20Y%20EL%20DESARROLLO%20HUMANO.pdf?sequence=1>

Smale, G. (2003). Problemas sociales y trabajo social. Coruña: Morata.

Suarez Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología.

Torrego Seijo, J. C. (2007). Los conflictos en el ámbito educativo: aportaciones para una cultura de paz. Madrid: Cideal.

Trianes Torres, M. V., & García Correa, A. (2002). Educación socioafectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. Revista interuniversitaria de formación del profesorado.

Vinyamata, E. (2001). Conflictología. Barcelona: Ariel S. A.

Vinyamata, E. (2003). Aprender Mediación. Barcelona: Paidós.

Vygotsky, L. (1987). Pensamiento y Lenguaje. Paidós.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de Observación de clases



UNIVERSIDAD DE LA COSTA

MAESTRIA EN EDUCACIÓN - V COHORTE

FORMATO DE OBSERVACIÓN

INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY

Fecha de Observación: Febrero 2 de 2017

Clase Observada: Inglés

Nombre del Docente: Miguel Salas

Curso: 7°C

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	DESCRIPTORES	SE EVIDENCIA		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Resolución de conflictos	Convivencia y Contexto	Durante la clase algún estudiante reaccionó con violencia para defenderse.	x		Ante la negativa de un compañero por no prestar su lápiz el estudiante se levantó y empujó con el pecho a su par.
		Se presentaron discusiones o peleas durante la clase observada.	x		Varios estudiantes discutieron, pues no se ponían de acuerdo al momento de realizar una cartelera. Lanzando expresiones como: “así no es”, “hazlo tú pues”, no sabes hacer nada, tú como siempre cagándola, “tú como eres el preferido del profesor crees que todo lo haces bien.

	Mediación	Los conflictos presentados en el aula se resolvieron a través del diálogo		x	Los estudiantes como medio de defensa ante las diferencias con sus compañeros recurrían a las agresiones verbales y en algunos casos físicos.
	Conductas disruptivas, antisociales, indisciplina y desinterés. Vida escolar	Se presentaron malos tratos verbales entre algunos compañeros.	x		En algunos casos los estudiantes utilizaron palabras vulgares para dirigirse a sus compañeros: “oye pelao hp”, “hey no seas sapo”
		Se presentaron malos tratos físicos entre algunos compañeros.		x	
		Algunos estudiantes mostraron rechazo ante actitudes diferentes.	x		Cuando algunos compañeros daban su punto de vista sobre el tema que se estaba tratando, otros estudiantes hacían gestos con su cara denotando desagrado
		Algunos estudiantes mostraron celos afectivos.	x		Mientras estaban desarrollando el trabajo en un grupo una de las estudiantes tomó la vocería y los compañeros la recriminaban que como ella se creía la más inteligente y la favorita del profesor quería mandar en todo el trabajo.
		Algunos estudiantes mostraron	x		Algunos estudiantes se mostraron desatentos,

		desinterés por las actividades desarrolladas.			desmotivados y desinteresados durante el desarrollo de la clase, aunque el profesor les insistió estos continuaron con su actitud de apatía.
		Se observó acoso o bullying a algún miembro en el salón de clases.		x	
Interacción Social	Comunicación	Durante la clase algunos compañeros se comunicaron de manera irrespetuosa o grosera.	x		Durante la clase se escucharon algunas interacciones en donde entre compañeros se trataban de manera irrespetuosa “oye gorda, deja de joder”, “tú siempre con la misma vaina, cállate”.
		Algunos estudiantes utilizan apodos para referirse a sus compañeros	x		Los apodos más utilizados fueron: maricón, Miguelón, Fiona, ojón.
	Relaciones interpersonales	Durante la clase los estudiantes demuestran afecto entre ellos.		x	

Anexo 2 Matriz de revisión documental

IDENTIFICACION	
INSTITUCION:	Educativa John F. Kennedy de Soledad
NIT	802003907-8
RESOLUCION DE CREACION	Resolución 0007-Febrero 15 de 2005
NIVELES DE FORMACION	Pre-escolar, Básica primaria, Básica secundaria y Media
UBICACIÓN	Calle 25 # 15 A - 25
TELEFONO	3423870
CORREO ELECTRONICO	Iejohnfkennedysoledad@hotmail.com
RECTOR	Elsa Donado Querales
RECONOCIMIENTO	<p>La institución educativa John F. Kennedy se encuentra ubicada en el municipio de Soledad departamento del Atlántico, más exactamente en el barrio san Antonio. Cuenta con dos sedes una en el barrio anteriormente mencionado (sede principal) y otra en el Oasis que es un barrio circunvecino, allá se presta el servicio de preescolar hasta quinto de primaria (5°), mientras que en la sede principal se trabaja hasta once grado (11°).</p> <p>La institución cuenta con una infraestructura buena, los salones son amplios, con buena luz y ventilación, biblioteca, laboratorio, comedor y oficinas administrativas. Pero tenemos un inconveniente los jóvenes no cuentan con zonas para la recreación y el deporte ya bien sea para dar las clases de educación física o para jugar en el recreo.</p> <p>Los 1378 estudiantes que recibe la institución vienen de barrios aledaños, hay que destacar que el barrio donde se encuentra ubicada la institución no es peligroso pero la mayoría de los barrios de donde vienen nuestros estudiantes sí, pues presentan problemáticas sociales difíciles, situación que devela mucha complejidad, ya que la mayoría de nuestros educandos viven en ambientes de pobreza, pandillas y tráfico de drogas.</p>
OBJETIVO	Identificar los conflictos y conductas conflictivas y/o violentas que se presentan con mayor frecuencia en la vida escolar entre los estudiantes.

PROCEDIMIENTO	<p>Se realizó la revisión documental del manual de convivencia y el libro de seguimiento de convivencia del estudiante. Los documentos objeto del presente análisis hacen parte de la vida institucional y orientan tanto procesos académicos como convivenciales que sirven como referencia para que el contexto escolar sea óptimo y a su vez permita ambientes propicios para desarrollar cualquier evento en la institución. Hay que resaltar que el objetivo del manual de convivencia es que los estudiantes se apropien de este y mantengan como bien lo expresa, unos valores propios del Perfil Kennedista, además en este documento se encuentran plasmadas las normas que le servirán de base para una sana convivencia a todos los actores de la comunidad educativa y la ruta de atención integral, la cual permite el manejo y seguimiento de las diferentes faltas tipificadas allí. Por su parte el libro de seguimiento convivencial es un documento en donde se registran las diferentes situaciones en donde el estudiante se ve involucrado en faltas que no permiten su pleno desarrollo en competencias ciudadanas ni el de sus compañeros. Su objetivo es describir en detalle las faltas tipo I, II o III en las cuales incurrir los estudiantes para de esta forma orientar acciones pedagógicas a los estudiantes.</p> <p>Estos materiales fueron entregados para su revisión en medio físico a través de la rectora, coordinadora y director de grupo. Se destaca la colaboración de la institución para el logro del presente ejercicio.</p> <p>Se utilizó esta Matriz para develar las acciones concretas que se deben ejecutar, con relación al ciclo de la IA expresado por John Elliot (1993), el cual es nuestro referente para toda esta etapa.</p>
RESUMEN	<p>La presente matriz incluye los resultados de la revisión documental referentes al manual de convivencia y al libro del seguimiento.</p> <p>En el manual de convivencia se haya establecido el perfil del estudiante kennedista que incluye los valores que debe representar el educando que pertenece a la institución. Entre los cuales se incluyen: Autónomo, líder, creativo, respetuoso y tolerante. Así mismo se encuentran en detalle las faltas tipo I, II y III y las respectivas sanciones o trabajos pedagógicos que</p>

	<p>los estudiantes deben cumplir si incurren en alguna de ellas, también se observan las rutas que se deben aplicar para cada falta y los procedimientos para dar un buen seguimiento al caso. En este documento se encuentran estipulados los diferentes comités y consejos que hacen parte de toda la dinámica de la escuela entre los cuales se mencionan el comité de convivencia que se encarga de analizar las diferentes faltas y continuar con el proceso de seguimiento, el consejo académico y directivo que orientan diferentes procesos en la comunidad educativa; en el primero se ventilan los casos que hacen referencia a todo lo que tiene que ver con la parte cognoscitiva del estudiante y sus desempeños y en el segundo se tratan temas más complejos como el presupuesto de la institución y también los casos más graves de disciplina que ya han sido tratados en convivencia y que tiene una tercera estancia en este comité. Vale la pena mencionar que la ruta de atención al igual que los conductos regulares están demarcados en el manual de convivencia para el caso en el que un estudiante cometa una falta lo primero que se debe hacer es que el docente que se encuentre con ellos debe entrar a mediar en el caso y detallar en el libro de seguimiento convivencial lo sucedido si es una falta tipo I si el estudiante reincide con una falta tipo II será nuevamente el docente quien dialogue con él, describirá lo ocurrido en el seguimiento y procederá a llevarlo ante la coordinadora quien hablará con él, lo escuchará, levantará un acta y tomará las medidas necesarias, tales como citar al acudiente y o suspender al estudiante con un trabajo pedagógico. Si el estudiante es persistente y esto se podrá evidenciar en el libro de seguimiento se procederá a pasar el caso al comité de convivencia quien se encargará de tomar decisiones respecto a este estudiante. Vale la pena mencionar que la institución no cuenta con el departamento de psicología situación que hace mucho más complejo estos procesos, sin embargo es el comité de convivencia según el análisis del caso y su gravedad quien los remite finalmente al consejo directivo. Hay que resaltar que durante todo este recorrido el coordinador puede solicitar a los padres una valoración psicológica y el apoyo constante del hogar para que el educando pueda continuar en la mejora continua de su proceso.</p>
--	--

	<p>En congruencia con lo mencionado anteriormente en el libro de seguimiento se encuentran todos los estudiantes que pertenecen a un grado y grupo, allí se encuentra la identificación de cada uno de los educandos, es decir nombre, teléfono, dirección, nombre de los padres y teléfonos de los padres; además debajo de esta información se observa una tabla que contiene fecha, área, tipo de falta, descripción de la falta y firma. Todo esto como soporte de las diferentes situaciones que se presentan en el aula y como registro de aquellas fallas que están presentando los estudiantes.</p>	
REFERENCIA	CLAVES	ASPECTOS IDENTIFICADOS
LIBRO DE SEGUIMIENTO		<p>Luego de una exhaustiva revisión del seguimiento de cada uno de los estudiantes se encontraron las siguientes faltas como las más frecuentes durante los últimos periodos académicos: discusiones entre compañeros por tomar útiles escolares sin autorización alguna durante la clase, haciendo uso de palabras soeces, tratando de demostrar poder con quien grite más y utilice palabras más hirientes, Vinyamata 2001 señala al respecto que los conflictos están relacionados con la satisfacción de las necesidades y es por ello que si no se manejan de forma adecuada puede conducir a agresiones como es el caso del curso estudiado; agresiones físicas por comentarios de terceras personas, en este caso los estudiantes solo reclaman a empujones a quien le han dicho que ha hablado mal de él sin buscar en ningún momentos una solución más pacífica, esto deja en evidencia que la agresión es la forma utilizada por los jóvenes para solucionar las diferencias, Pérez y Pérez (2011) sostienen: hay que tener en cuenta que la violencia es una respuesta aprendida (p. 18); peleas por tomar la silla que no le corresponde, en las primeras horas de clases, esta situación se general porque existen en la institución unas sillas que son más cómodas que otras y al entrar al aula de clases mucho quieren tomar las cómodas y allí es donde empiezan las discusiones; utilización constante de apodos para referirse a</p>

		<p>algunos compañeros, ocasionando agresiones físicas y/o verbales, los estudiantes no asimilan que esto puede perjudicar el autoestima de las víctimas, pues quien humilla desconoce las situaciones particulares de los estudiantes que son llamados de forma burlesca.</p> <p>En menor frecuencia se rastreó el incumplimiento de normas establecidas en el manual de convivencia referentes a incitar los compañeros a peleas y otras agresiones, lo cual es propio de la cultura en la que se desenvuelven los jóvenes pero no es justificable el asumir ese tipo de conductas en la Institución; la participación en agresiones físicas a las afueras de la institución tratando de demostrar quien tiene más respaldo de grupo y quien no se va a quedar con “esa” en palabras de Torrego 2007 eso significa asumir un estilo de afrontamiento agresivo para dar solución a las diferencias; mantener juegos pesados que terminan en agresiones físicas y/o verbales y la falta de respeto con el docente y desacato de órdenes. En algunas anotaciones que se encontraron en el libro de seguimiento queda en evidencia el poco compromiso de algunos padres de familia, ya que habían sido citados por varios de los docentes que registraron las observaciones para ponerlos en conocimiento de lo acontecido y no asistían, inclusive, se tomó como medida no dejar entrar a uno de los estudiantes si el acudiente no se presentaba, ello por la gravedad de la falta.</p>
MANUAL DE CONVIVENCIA (Articulado con las disposiciones de la Ley 1620 y Decreto 1965)	MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL CAP V “CONVENCIA DE LOS ESTUDIANTES”	<p>Faltas Tipo I: Conflictos manejado inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar. No generan daños al cuerpo o a la salud física o mental.*Imponer, divulgar o llamar a los miembros de la comunidad educativa o personal relacionado con el servicio educativo mediante apodos, sobrenombres o expresiones que se consideren ofensivas.</p>

		<p>*Utilizar expresiones irrespetuosas y soeces dentro de la Institución que se consideren como falta de cultura y delicadeza.</p> <p>*Comportarse inadecuadamente dentro y fuera del aula o interrumpir las clases.</p> <p>*Participar en juegos bruscos, violentos, de manos.</p> <p>Ruta de Atención: Ver gráfico 3</p> <p>Faltas Tipo II: Situaciones de agresión escolar, acoso escolar (bullying) y ciberacoso (cyberbullying), que no revistan características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que se presenten de manera repetida o sistemática. 2. Que causen daño al cuerpo o a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados. <p>*Atentar contra la honra y el buen nombre de cualquier integrante de la comunidad educativa.</p> <p>*Promover y/o participar dentro o fuera de la Institución Educativa en actividades que vulneren la dignidad de las personas o que vayan en contra de los principios y filosofía de la Institución.</p> <p>*Agredir de hecho o de palabra, amenazar, insultar, tratar con gritos y vulgaridades, pelear, intimidar, instigar, hacer burlas o comentarios ofensivos y/o reaccionar violencia verbal o de hecho, ante las observaciones que sobre el comportamiento haga cualquier miembro de la comunidad educativa o personal relacionado con el servicio educativo.</p> <p>*Participar en escándalos o altercados dentro o fuera de la Institución o incitar a su realización.</p> <p>*Discriminar los miembros de la comunidad educativa y personal relacionado con el servicio educativo por cualquier motivo.</p> <p>Ruta de Atención: Ver gráfico 4</p>
CONCLUSIONES Y ANÁLISIS:		

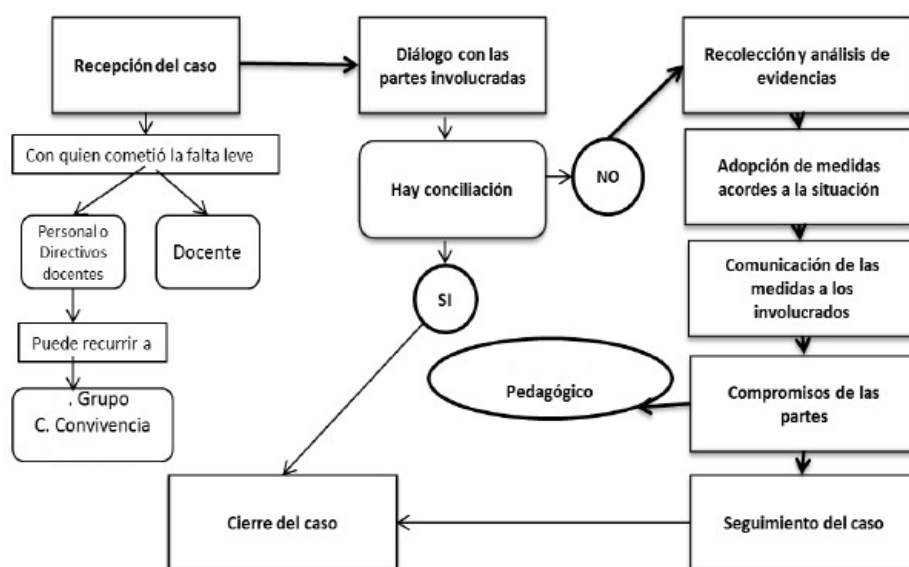
Luego del reconocimiento de las faltas más frecuentes que se presentan en el curso de 7ºc se concluye que el ambiente que se genera está enmarcado en una cultura organizacional que se caracteriza por la falta de estrategias o vías que permiten solucionar los conflictos de forma asertiva y volverlos positivos, es decir aprender desde las situaciones de conflicto. Esta realidad no permite convivir sanamente, por lo tanto, se hace necesario que la Institución empiece a implementar un plan de mejora que permita generar ambientes de paz en las aulas de clases y fuera de ellas lo que conllevaría intrínsecamente a mejorar aspectos académicos en los diferentes cursos. Si bien es cierto, la escuela posee una gran responsabilidad en la educación en competencias ciudadanas, pero es la familia quien debe ser la más interesada en mejorar estos ambientes hostiles, apropiándose de la afectividad y la asertividad como pilares de una buena convivencia.

Así mismo, los docentes deben propender por mejorar poco a poco los comportamientos inadecuado que los estudiantes reproducen en la escuela como producto de lo observado en la sociedad en la que se desenvuelven teniendo en cuenta según Pérez y Pérez (2011) que estamos viviendo en una sociedad en la que las conductas agresivas y competitivas se reflejan en el comportamiento cotidiano y en los diferentes ámbitos, como la calle, los medios de comunicación, los grupos sociales y políticos e incluso, en muchas familiar (p. 17)

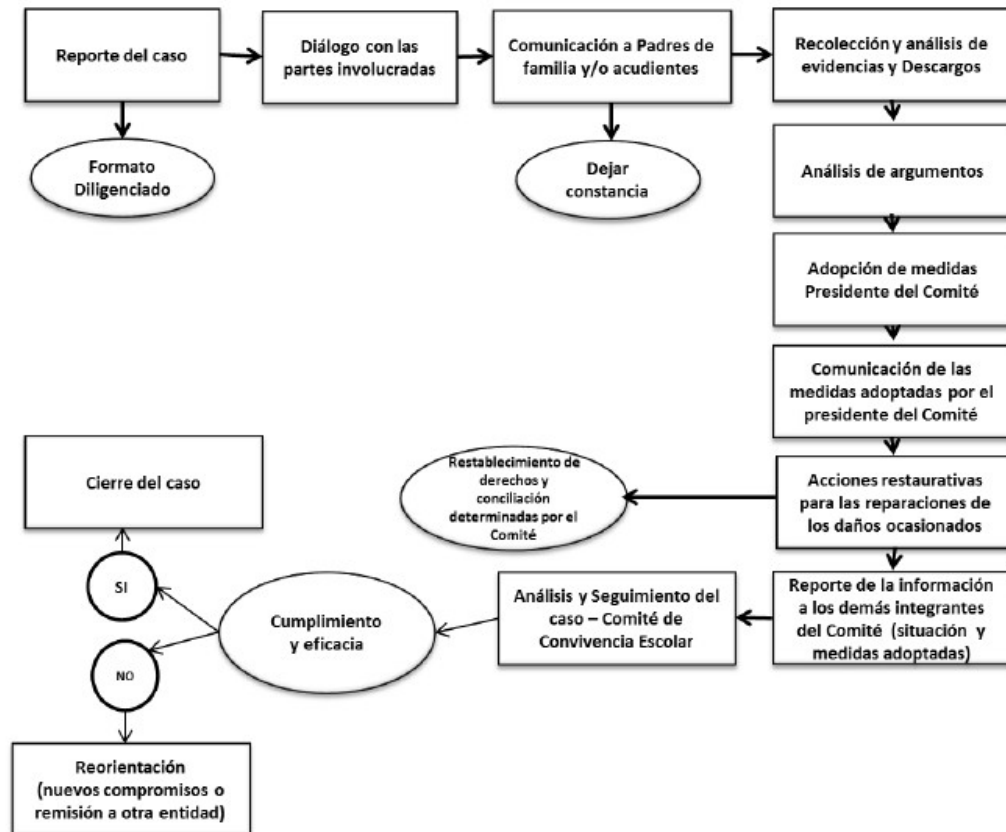
REFERENCIAS:

- Ley 1620
- Decreto 1965
- Libro de Seguimiento 7ºC
- Manual de convivencia

Gráfica 3 Ruta de atención Faltas tipo I Fuente: Manual de Convivencia de la Institución Educativa John F. Kennedy



Gráfica 4 Ruta de atención Faltas tipo I Fuente: Manual de Convivencia de la Institución Educativa John F. Kennedy





Anexo 3 Entrevista realizada a estudiantes de 7ºC

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

MAESTRIA EN EDUCACIÓN - V COHORTE

ENCUESTA REALIZADA A LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

JOHN F. KENNEDY

(RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES Y AMBIENTE FAMILIAR)

Nombre del Estudiante: _____

Curso: _____ Edad: _____ Sexo: _____

1. ¿Con qué frecuencia se presentan en tu casa discusiones, peleas o agresiones físicas?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

2. ¿Cuando existe un desacuerdo en casa, lo resuelven a través de los golpes?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

3. ¿Te castigan físicamente en tu casa cuando cometes alguna falta?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

4. ¿Cuando te sientes amenazado(a) o agredido(a) en tu casa, reaccionas con violencia para defenderte?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

5. En tu casa cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven generalmente?

- | | |
|----------------------------|---|
| a. A través del diálogo | b. Buscando acuerdos amigables |
| c. Imponiendo la autoridad | d. A través de golpes o castigos físicos. |

6. ¿Qué tan querido te sientes por tu familia?

No querido _____ Poco querido _____ Querido _____ Muy querido _____

7. Con qué frecuencia tus compañeros se comunican entre sí de manera irrespetuosa, grosera o con agresiones verbales

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

8. ¿Con qué frecuencia se presentan episodios de maltrato físico entre tus compañeros?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

9. ¿Con qué frecuencia se presentan peleas entre compañeros dentro o fuera de la institución?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

10. En orden descendente de 4 a 1, señala cuales son las situaciones que generan más conflictos. (Siendo 4 la que más se presenta y 1 la que menos se presenta)

a) Malos tratos verbales y físicos ()

b) Antipatía o rechazo a la diferencia ()

c) Celos afectivos ()

d) Rivalidades por razones varias () ¿Cuáles? _____

11. ¿Te has sentido acosado por un compañero o te han hecho bullying?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

12. ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas en la escuela para agredir a los compañeros?

Whatsapp_____ Facebook_____ Twitter_____ Correo electrónico_____ Instagram _____

Otras_____ ¿Cuáles?_____

13. ¿En qué espacios se presentan más frecuentemente situaciones de conflicto?

Salón de clases_____ Patio de descanso_____ A las afueras del colegio_____

En el baño_____ En el kiosco escolar_____



Anexo 4 Encuesta realizada a padres de familia

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

MAESTRIA EN EDUCACIÓN - V COHORTE

ENCUESTA REALIZADA A PADRES DE FAMILIA DE 7° DE LA INSTITUCIÓN

EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY

(RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____

1. ¿Con qué frecuencia se presentan en su hogar discusiones, peleas o agresiones físicas?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

2. ¿Con qué frecuencia los problemas entre los miembros de su familia se resuelven recurriendo a la violencia?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

3. ¿Castiga físicamente a su hijo cuando comete alguna falta?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

4. ¿Cuándo se presentan situaciones en donde su hijo se siente amenazado o agredido, él reacciona con violencia para defenderse?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

5. En su hogar cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven generalmente?

A través del diálogo _____ Buscando acuerdos amigables _____

Imponiendo la autoridad _____ A través de golpes o castigos físicos _____

6. ¿Con qué frecuencia su hijo presenta situaciones conflictivas con los miembros de su familia?

Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

7. ¿Qué factores sociales cree usted que influyen más en el mal comportamiento de su hijo?

Internet _____

Amistades _____

Música _____

Barrio _____

Compañeros de clase _____

Problemas familiares _____

8. ¿Qué tan querido cree que se siente su hijo por la familia?

No querido _____

Poco querido _____

Querido _____

Muy querido _____

9. Cuando su hijo está molesto o se encuentra en desacuerdo con usted o con cualquier miembro de la familia, la manera como interactúa con estos es:

Irrespetuosa _____

Cordial _____

Indiferente _____

Simplemente llora _____

10. ¿En cuáles de las siguientes situaciones ocurridas en la Institución se ha visto más involucrado su hijo (a)?

Discusiones entre compañeros _____

Agresiones físicas entre compañeros _____

Agresiones verbales entre compañeros _____

Sabotear o interrumpir las clases _____

11. En orden descendente de 4 a 1, señale cuáles son las situaciones que le generan más conflictos a su hijo (a) (Siendo 4 la que más le genera y 1 la que menos le genera)

Malos tratos verbales y físicos ()

Antipatía o rechazo a la diferencia ()

Celos afectivos ()

Incumplimiento de normas y reglas ()

12. ¿Con qué frecuencia, cuando se presenta un conflicto en la familia, se escuchan las opiniones de todos sin que alguien se imponga por la fuerza?

Nunca _____

Pocas veces _____

A veces _____

Siempre _____

13. ¿A través de qué estrategias considera usted que se puede mejorar la convivencia en la Institución?



Anexo 5 Entrevista realizada a docentes y coordinadora

UNIVERSIDAD DE LA COSTA

MAESTRIA EN EDUCACIÓN - V COHORTE

ENTREVISTA REALIZADA COORDINADORA Y DOCENTES DE 7° DE LA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOHN F. KENNEDY

(RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES)

Nombre del Docente: _____

Edad: _____ Sexo: _____

1. ¿Cuáles cree usted que son las causas más frecuentes de los conflictos presentados en séptimo grado?
2. ¿Qué estrategias emplea la institución para prevenir casos de agresión física?
3. ¿Cómo Valora Ud. el aporte de las familias para el mejoramiento de la convivencia escolar?
4. ¿Qué estrategias o acciones sugiere Ud. para mejorar los procesos de seguimiento comportamientos irregulares de los estudiantes?

Anexo 6 Operacionalización encuesta a estudiantes

OPERACIONALIZACIÓN ENCUESTA A ESTUDIANTES		
INSTRUMENTO: Encuesta a estudiantes		
Categorías	Subcategorías	Preguntas
Resolución de Conflictos	Convivencia	<p>1.¿ Con qué frecuencia se presentan en tu casa discusiones, peleas o agresiones físicas? Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____</p> <p>3. ¿Te castigan físicamente en tu casa cuando cometes alguna falta? Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____</p> <p>4.¿Cuándo te sientes amenazado(a) o agredido(a) en tu casa, reaccionas con violencia para defenderte? Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____</p>
	Mediación	<p>5.En tu casa cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven generalmente? a. A través del diálogo b. Buscando acuerdos amigables</p>

		<p>c. Imponiendo la autoridad</p> <p>d. A través de golpes o castigos físicos.</p>
	<p>Conductas: disruptivas, indisciplinas, desinterés, antisocial.</p>	<p>10. En orden descendente de 4 a 1, señala cuales son las situaciones que generan más conflictos (Siendo 4 la que más se presenta y 1 la que menos se presenta)</p> <p>Malos tratos verbales y físicos ()</p> <p>Antipatía o rechazo a la diferencia ()</p> <p>Celos afectivos ()</p> <p>Rivalidades por razones varias ()</p> <p>¿Cuáles? _____</p> <p>11 ¿Te has sentido acosado por un compañero o te han hecho bullying?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p>
	Conflictos	<p>2. ¿ Cuando existe un desacuerdo en casa, lo resuelven a través de los golpes?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p>

		A veces _____ Siempre _____
Interacción Social	Comunicación	7.¿Con qué frecuencia tus compañeros se comunican entre sí de manera irrespetuosa, grosera o con agresiones verbales? Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____ 12 ¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas en la escuela para agredir a los compañeros? Whatsapp_____ Facebook_____ Twitter_____ Correo electrónico_____ Instagram _____ Otras _____ ¿Cuáles?_____
	Relaciones Interpersonales	6.¿Qué tan querido te sientes por tu familia? No querido _____ Poco querido _____ Querido _____ Muy querido _____
	Contexto	9.¿Con qué frecuencia se presentan peleas entre compañeros dentro o fuera de la institución? Nunca _____

		Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____ 13 ¿En qué espacios se presentan más frecuentemente situaciones de conflicto? Salón de clases _____ Patio de descanso _____ A las afueras del colegio _____ En el baño _____ En el kiosko escolar _____
	Vida Escolar	8.¿Con qué frecuencia se presentan episodios de maltrato físico entre tus compañeros? Nunca _____ Pocas veces _____ A veces _____ Siempre _____

Anexo 7 Operacionalización encuesta a padres de familia

OPERACIONALIZACIÓN ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA		
INSTRUMENTO: Encuesta a padres de familia		
Categorías	Subcategorías	Preguntas
Resolución de Conflictos	Convivencia	<p>3 ¿Castiga físicamente a su hijo cuando comete alguna falta?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p> <p>4 ¿Cuándo se presentan situaciones en donde su hijo se siente amenazado o agredido, él reacciona con violencia para defenderse?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p>
	Mediación	<p>5 En su hogar cuando se presentan conflictos, ¿De qué manera se resuelven generalmente?</p> <p>a. A través del diálogo.</p> <p>b. Buscando acuerdos amigables.</p> <p>c. Imponiendo la autoridad.</p> <p>d. A través de golpes o castigos físicos</p>
	Conductas: disruptivas, indisciplinas, desinterés, antisocial.	<p>11 En orden descendente de 4 a 1, señale cuáles son</p>

		<p>las situaciones que le generan más conflictos a su hijo (a) (Siendo 4 la que más le genera y 1 la que menos le genera)</p> <p>Malos tratos verbales y físicos ()</p> <p>Antipatía o rechazo a la diferencia ()</p> <p>Celos afectivos ()</p> <p>Incumplimiento de normas y reglas ()</p>
	Conflictos	<p>2 ¿Con qué frecuencia los problemas entre los miembros de su familia se resuelven recurriendo a la violencia?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p>
Interacción Social	Comunicación	<p>1 ¿Con qué frecuencia se presentan en su hogar discusiones, peleas o agresiones físicas?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p>

		<p>9 Cuando su hijo está molesto o se encuentra en desacuerdo con usted o con cualquier miembro de la familia, la manera como interactúa con estos es:</p> <p>Irrespetuosa____</p> <p>Cordial____</p> <p>Indiferente____</p> <p>Simplemente llora____</p> <p>12 ¿Con qué frecuencia, cuando se presenta un conflicto en la familia, se escuchan las opiniones de todos sin que alguien se imponga por la fuerza?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p>
	<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>6 ¿Con qué frecuencia su hijo presenta situaciones conflictivas con los miembros de su familia?</p> <p>Nunca _____</p> <p>Pocas veces _____</p> <p>A veces _____</p> <p>Siempre _____</p> <p>8 ¿Qué tan querido cree que se siente su hijo por la familia?</p>

		No querido____ Poco querido____ Querido____ Muy querido____
	Contexto	7 ¿Qué factores sociales cree usted que influyen en el mal comportamiento de su hijo? Internet _____ Amistades _____ Música _____ Barrio _____ Compañeros de clase _ Problemas familiares ____
	Vida Escolar	10 ¿En cuáles de las siguientes situaciones ocurridas en la Institución se ha visto involucrado su hijo (a)? Discusiones entre compañeros _____ Agresiones físicas entre compañeros _____ Agresiones verbales entre compañeros _____ Sabotear o interrumpir las clases ____ 13 ¿A través de qué estrategias considera usted que se puede mejorar la convivencia en la Institución?

Anexo 8 Operacionalización entrevista realizada a docentes y coordinadora

OPERACIONALIZACIÓN ENTREVISTA A COORDINADORES Y DOCENTES		
INSTRUMENTO: Entrevista a coordinadora y docentes		
Categorías	Subcategorías	Preguntas
Resolución de Conflictos	Convivencia Mediación Conductas: disruptivas, indisciplinas, desinterés, antisocial. Conflictos	<p>¿Cuáles cree usted que son las causas más frecuentes de los conflictos presentados en séptimo grado?</p> <p>¿Qué estrategias emplea la institución para prevenir casos de agresión física?</p>
Interacción Social	Comunicación Relaciones Interpersonales Contexto Vida Escolar	<p>¿Cómo Valora Ud. el aporte de las familias para el mejoramiento de la convivencia escolar?</p> <p>¿Qué estrategias o acciones sugiere Ud. para mejorar los procesos de seguimiento y control de los comportamientos irregulares de los estudiantes?</p>

Anexo 9 Taller #1
LOS NOMINADOS SON...

Objetivo: Identificar a los alumnos que agreden con frecuencia a sus compañeros y detectar a los que son continuamente agredidos.

1. A cada estudiante se le entregará un cuadro de papel en el cual tendrán que indicar el nombre de un compañero que muestre conductas como: pegar, discutir, molestar, llorar, se meten con él o ella, está aislado del resto de los compañeros, etc.

NOMINADO:

2. Se recogen y se identificarán a los alumnos que han sido más veces nominados, como agresores o víctimas, se sumarán las puntuaciones obtenidas y se mantendrán los resultados en confidencialidad. (El profesor hablará en otro momento y de manera individual tanto con los agresores como con las víctimas).
3. Se le entrega al estudiante un (1) boleto en donde describirá las causas que han provocado conflictos.

Describe las causas del conflicto:

¿Qué se necesita para resolverlo?

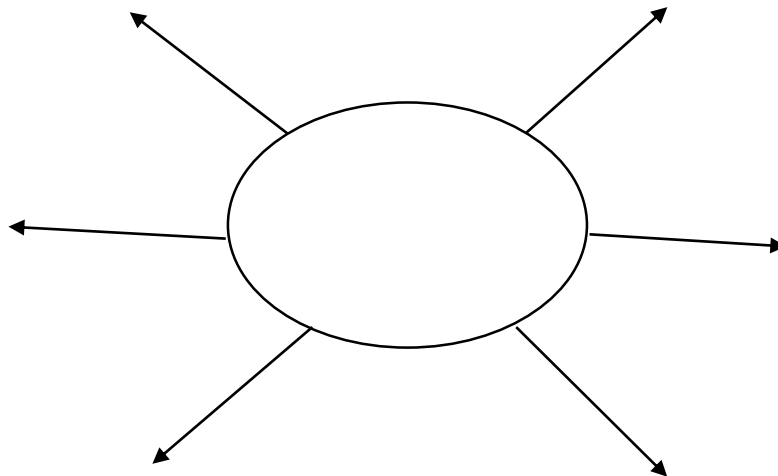
¿Qué podrías aportar tú?

4. Responderá: ¿Qué se necesita para resolverlo?, ¿Qué podrías aportar tú?
5. Se reunirán en grupos de 4 con la técnica de los colores, escogerán un *portavoz o líder* y se socializarán los hallazgos con todo el equipo.
6. Se realizarán carteleras en donde redactarán los compromisos, acuerdos o acciones concretas para contribuir a reestablecer la convivencia.
7. Por último los estudiantes evaluarán la actividad de la siguiente manera, responderán en una hoja de color los siguientes interrogantes:
 - ¿Qué te pareció la actividad?
 - ¿Qué resultó fácil o difícil?
 - ¿Qué debemos mejorar para una próxima sesión?

Anexo 10 Taller #2
ASUMO LAS CONSECUENCIAS DE MIS ACTOS
(CAUSA – EFECTO)

Objetivo: Detectar las posibles causas que intervienen en un problema y diferenciar entre causas reales y causas aparentes.

1. Se presentará un video a los estudiantes de un caso o problema ocurrido en un salón de clases (Antibullying-Otro cielo).
2. Se reunirán en grupos para detallar las causas que lo han originado e indicarán cuáles son externas y cuáles son provocadas dentro del colegio o el aula.
3. Realizarán un diagrama radial en papel bond en donde describirán todo lo analizado.



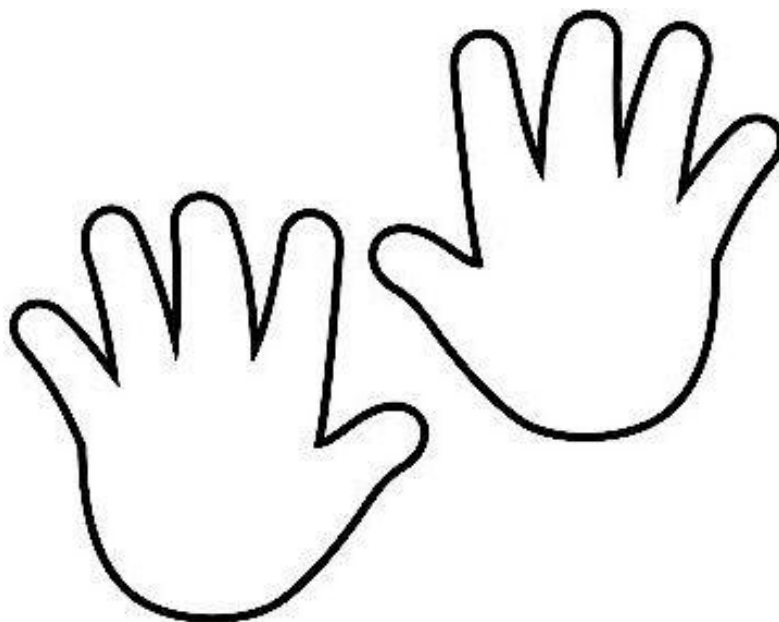
4. También responderán las siguientes preguntas: ¿Qué nombre le pondrías al conflicto?, ¿La situación es justa para todos?, ¿Qué poder tiene cada miembro del grupo para cambiar lo que está pasando?, ¿Cómo estará la situación dentro de un tiempo?, ¿Hay tiempo para modificar algo?, ¿Qué ventajas produciría su resolución?
5. Se realizará una socialización y se escribirán en el tablero las causas indicadas por los líderes de los diferentes grupos. Y se clasificarán en función de la frecuencia con la que se halla reiterado, también se dialogará sobre los aspectos positivos y negativos del conflicto.
6. Se escogerán las dos más relevantes y se justificarán.
7. Para finalizar, en los grupos se buscará a partir de lo analizado, vías de solución al problema y se comprometerán en la búsqueda de soluciones ante cualquier conflicto, además el profesor hará que los estudiantes tomen conciencia de que algunos conflictos son inevitables; si bien, es importante la actitud ante los mismos. (Para esto se realizará una firma de un acta de compromiso en donde quedará por escrito el compromiso que han adquirido los educandos).
8. Para evaluar la actividad los jóvenes comentarán en su grupo cómo se han sentido con la realización de las actividades y qué les ha servido para su vida, luego lo comentarán a todo el curso.

Anexo 11 Taller #3

MIS CINCO DEDOS HACEN PARTE DE MÍ

Objetivo: Profundizar en el conocimiento de las normas del colegio y detectar aquellas que más les cuestan acatar a los estudiantes.

1. En una hoja de block los estudiantes deberán dibujar la silueta de sus manos, en cada dedo deberán escribir para qué creen que sirven las normas establecidas en el manual de convivencia del colegio. En la otra deberán indicar los cinco aspectos que más les moleste cumplir.



2. Luego se reunirán en grupos con la técnica de los gestos que consiste en entregarles un papelito con un gesto que deben realizar (picar el ojo, sacar la lengua, saludo militar, entre otros) y así poder agruparse con los que tiene su mismo gesto. Esto con el fin de debatir lo escrito en cada mano y reflexionar sobre lo indicado en cada dedo.
3. El grupo tendrá que elegir un líder o portavoz que tomará apuntes de las coincidencias y discrepancias existentes entre todos.
4. Cada grupo intentará llegar a acuerdos sobre los cinco aspectos más importantes a cerca de para qué sirven las normas. También escribirán los aspectos que más les molesta cumplir.
5. Luego se socializará y se elaborará una síntesis de lo indicado en cada mano.
6. El docente en todo momento explicará el sentido del cumplimiento de las normas establecidas en el colegio y el significado de las mismas.
7. Finalmente los estudiantes evaluarán su proceso de crecimiento por medio de la técnica de las tarjetas de fútbol. Utilizarán una tarjeta roja para describir lo que más les ha costado del proceso y con verde lo que más les ha gustado.

Anexo 12 Taller #4

¿CON O EN CONTRA DE LA VÍCTIMA?

Objetivo: Conocer situaciones injustas que se presentan dentro del aula de clases y reflexionar en torno a ellas desde dos perspectivas: cuando favorecen y perjudican.



1. El profesor seleccionará a 6 estudiantes y formará dos grupos, a cada uno le encargará un trabajo. El resto de los compañeros actuarán como observadores.
2. El docente indicará la siguiente tarea: *construir un cubo de papel con la fotocopia que entregué*. El trabajo consiste en recortar y pegar. No se empezará hasta que el profesor dé la orden. Los cubos deberán quedar perfectos, dado que cada equipo los utilizará para construir una escultura.

3. Se repartirán las hojas boca abajo y cuando el profesor dé la orden de empezar uno de los chicos se dará cuenta de que su copia está en blanco.
4. Cuando se lo comunique al docente, éste le dirá que se espabile, que son cosas que pasan y que él no tiene la culpa de lo ocurrido. Cuando el chico insista y le pregunte qué hace, el profesor le dirá que eso es cosa suya, que todos los del curso saben hacer cubos y que está atrasando a su equipo ya que siempre causa problemas. El profesor felicitará a los integrantes del otro quipo, los cuales estarán todos trabajando, y compadecerá a los “pobres” que no tienen más remedio que “cargar” con ese compañero que no sabe hacer un cubo; total, cuatro líneas... etc.
5. El profesor parará el juego en el momento en el que la víctima exprese lo injusto de la situación, o bien al considerar adecuado abrir un turno para darle la palabra a alguno de los observadores.
6. Transcurrido un tiempo, el profesor formulará las siguientes cuestiones:
 - ¿Cómo se ha sentido el equipo en el que todos tenían una copia?
 - ¿Cómo se ha sentido el grupo del chico que no tenía copia?
 - ¿Cómo han reaccionado todos individualmente? ¿y en conjunto?
 - ¿Cómo ha vivido la experiencia la víctima?
 - ¿Cuál es tu opinión?
 - ¿Crees que existen situaciones en las que culpamos a la víctima?
 - ¿Da un ejemplo de una situación similar que se produzca en clases?
 - ¿El anterior caso tiene alguna relación con la violencia?

7. Finalmente, el profesor invitará a los estudiantes a ponerse en el papel de la víctima, con el fin de contemplar la realidad con ojos diferentes y así aprender a no emitir juicios de valor sobre sus compañeros.

Anexo 13 Taller #5

¿QUIÉN SOY YO? Y ¿QUIÉNES SON MIS COMPAÑEROS?

Objetivo: Favorecer el desarrollo del pensamiento estimulando la capacidad de autoconocimiento y el conocimiento mutuo.

1. El profesor repartirá a cada miembro una hoja donde aparezca la siguiente información.

¿Quién soy yo?		
	Cualidades positivas	Cualidades negativas
¿Cómo me veo a mí mismo?		
¿Cómo creo que me ven mis compañeros		
¿Qué puedo aportar al grupo?		

2. Tras el tiempo que indique el profesor, cada estudiante responderá a las cuestiones planteadas. En cualquier momento, el resto de los compañeros podrá añadir algún aspecto que considere importante.
3. El profesor realizará una síntesis de lo expuesto tratando de resaltar los aspectos positivos y restar importancia a los negativos.
4. Cada uno de los alumnos expresará en alto aquello que desde ese momento aportará al grupo.
5. Posteriormente el profesor le entregará a cada estudiante la tercera parte de una figura.
Tras la orden del profesor todos deben buscar entre sus compañeros las partes que hacen falta para completar la figura.

6. Conformados en grupos de tres, cada uno deberá escribir en una cuartilla dos cualidades de cada uno de los dos compañeros y en otra, dos cualidades personales.
7. Al finalizar la tarea socializarán dentro de sus grupos lo escrito en las hojas y luego analizarán si coinciden las cualidades que han indicado los compañeros con las expresadas por cada alumno.
8. A continuación, entre los tres tomarán conciencia de la imagen que cada uno proyecta en los demás, con el fin de detectar las posibles discrepancias entre las cualidades que cada alumno considera que tiene y las que los demás perciben.
9. Para concluir el profesor dedicará un tiempo a reflexionar con todos los alumnos sobre la importancia de conocer las cualidades personales y reconocer la de los compañeros, con el fin de potenciar la autoestima de los alumnos y profundizar las diferentes percepciones de la realidad, que en muchas ocasiones es causa de conflicto.